

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat, sejalan dengan kemajuan dunia teknologi dan dunia industri pada masa ini, mengakibatkan munculnya persaingan yang ketat dari berbagai pelaku bisnis. Keadaan ini memunculkan pikiran dalam memilih strategi pemasaran yang terbaik untuk mengatur hal tersebut. Teknik pemasaran yang dilakukan dengan baik nantinya akan membuahkan hasil yang baik juga.

Pemasaran menjadi suatu hal yang penting karena, dengan adanya strategi dapat memudahkan pencapaian target yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilakukan dalam menghadapi persaingan, pengembangan usaha dan untuk mendapatkan laba, sehingga pelaku bisnis dapat mengembangkan produknya, mendapatkan harga dan mengadakan promosi dengan efektif (Wardani, 2022). Menghadapi era globalisasi seperti ini, dimana sudah banyak pesaing menjual produk yang sama sehingga, cara untuk mempertahankan usaha adalah dengan membuat pelanggan merasa puas setelah membeli produk.

UD. Gajah Star Abadi merupakan suatu usaha yang didirikan tahun 1989 oleh perorangan dan menjual berbagai macam alat dapur seperti panci, panci susu, langseng, dandang, dll. Alasan membangun usaha seperti ini karena, keberadaan alat dapur menjadi kebutuhan sehari-hari. Dalam kurun waktu yang lama, tentunya sudah memiliki banyak pelanggan dan menjadi kepercayaan konsumen. Membangun kepercayaan konsumen dengan memberikan yang terbaik, sehingga dapat membentuk kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa senang dan puas

terhadap produk yang dibeli, besar kemungkinan kembali membeli dilain hari. Kepuasan konsumen ini sangat penting untuk diperhatikan sebab, sangat berkaitan dengan keberhasilan penjualan suatu produk.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Wibowati, 2020). Konsumen yang memiliki kepuasan tinggi, pada umumnya akan melakukan transaksi yang rutin sehingga, berdampak pada kenaikan tingkat penjualan. Dengan demikian kunci keberhasilan sebuah usaha terletak pada mampu atau tidaknya dalam memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen dapat disebabkan oleh harga, kualitas produk dan distribusi. Harga murah dengan kualitas produk bagus, tentu dapat menyenangkan hati konsumen. Akan tetapi, faktanya sekarang banyak yang mengalami kenaikan harga.

Dalam beberapa minggu terakhir, produk UD. Gajah Star Abadi mengalami kenaikan harga. Tentunya disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya, bahan baku yang digunakan harganya naik. Selain itu, harga bahan bakar minyak (BBM) yang mengalami kenaikan, juga menjadi alasan karena berpengaruh terhadap biaya transportasi.

Inflasi merupakan salah satu bentuk naik turunnya harga perekonomian yang sering timbul dan dialami hampir di seluruh negara. Kecenderungan dari kenaikan harga-harga pada umumnya serta terjadi secara terus-menerus (Waluyo, 2022). Hal tersebut disebabkan oleh ketidakseimbangan permintaan dan penawaran barang atau jasa, peredaran uang, serta biaya produksi. Jadi, kenaikan harga adalah tindakan wajar yang dilakukan oleh setiap pelaku bisnis karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kenaikan harga jika bersamaan dengan kualitas

produk yang bagus, harusnya tidak menimbulkan masalah bagi konsumen.

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual, memiliki nilai jual lebih yang tidak dimiliki produk pesaing (Novrianda, 2018). Kualitas adalah karakteristik produk ataupun jasa yang bergantung pada kemampuannya, untuk memuaskan kebutuhan pelanggan (Dahlian dan Ahwal, 2021). Disisi lain, kualitas produk adalah satu dari sekian banyaknya faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis, yang mana kualitas produk dapat dilihat dari segi fisik dan fungsi produk. Kualitas yang diberikan sudah dipertimbangkan sesuai harga produknya. Produk yang kualitasnya tinggi harganya tidak sama dengan produk yang mempunyai kualitas dibawahnya.

Distribusi adalah kegiatan yang selalu menjadi bagian dalam menjalankan sebuah usaha. Distribusi merupakan suatu proses pengiriman barang dari produsen ke konsumen (Nurwulandari dan Maharani, 2021). Pada saat melakukan distribusi melalui kerja sama dengan banyak pasar, memasok produknya hingga sampai ke luar pulau dengan tujuan, memperbanyak channel dan memudahkan pelanggan agar membeli di lokasi terdekat. Proses distribusi di dalam kota tidak dikenakan biaya sedangkan, di luar kota hingga luar pulau biayanya menyesuaikan jarak. Saat melakukan distribusi ke luar pulau hingga saat ini masih menggunakan kapal dengan waktu  $\pm 12$  hari, belum ada alternatif lain yang digunakan untuk mempercepat proses pengiriman ke luar pulau.

Berdasarkan pengamatan yang ada pada setiap pernyataan-pernyataan tentang perkembangan UD. Gajah Star Abadi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor: 1)inflasi yang pasti terjadi; 2)kualitas sesuai harga; 3)proses distribusi ke luar pulau yang

berlangsung lama. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kenaikan Harga, Kualitas Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Gajah Star Abadi".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kenaikan Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi?
3. Apakah Distribusi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi?
4. Apakah Kenaikan Harga, Kualitas Produk dan Distribusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kenaikan harga terhadap Kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi
3. Untuk mengetahui pengaruh distribusi terhadap Kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kenaikan harga, kualitas produk dan distribusi terhadap Kepuasan konsumen di UD. Gajah Star Abadi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pedagang  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan serta karyawan UD. Gajah Star Abadi mengenai kenaikan harga, kualitas produk dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian sebagai bahan masukan dan memberikan pandangan akan pentingnya kenaikan harga, kualitas produk dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat mencapai tujuannya.
2. Bagi Universitas  
Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memotivasi kedepannya sehingga dapat mencetak calon sarjana yang sesuai bidangnya.
3. Bagi Peneliti  
Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang berbagai permasalahan dalam bidang usaha, serta dapat belajar mengatasi permasalahan sebagai bekal untuk menghadapi masalah dilapangan.
4. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini diharapkan untuk menambah atau memberi wawasan kepada para pembaca mengenai pengaruh kenaikan harga, kualitas produk, dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan.