

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat menjadikan perkembangan dunia usaha semakin dinamis dan kompetitif. Berbagai sektor usaha dituntut untuk beradaptasi dan terus berinovasi agar dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu sektor usaha yang terdampak oleh kondisi ini adalah industri perdagangan ritel, termasuk toko alat tulis kantor yang kini mulai menghadapi persaingan tidak hanya dari toko sejenis, tetapi juga dari platform digital dan toko modern yang menawarkan berbagai kemudahan dan variasi produk (Tjiptono, 2019). Berikut adalah tabel stock opname dan tabel hasil penjualan pada toko CV DUTA BERSAUDARA pada bulan Januari – Maret tahun 2025.

Tabel 1
Stock Opname

Bulan	Kode Barang	Nama Barang	Stok Awal	Barang Masuk	Barang Keluar	Stok Fisik (Opname)	Stok Sistem	Selisih	Keterangan
Januari	ATK001	Pulpen	500	300	350	440	450	-10	Kekurangan kecil
Januari	ATK002	Buku Tulis	400	250	220	430	430	0	Sesuai
Januari	ATK003	Pensil	350	270	260	350	360	-10	Kekurangan kecil
Februari	ATK001	Pulpen	440	280	320	390	400	-10	Kekurangan kecil

Tabel 1
Stock Opname

Bulan	Kode Barang	Nama Barang	Stok Awal	Barang Masuk	Barang Keluar	Stok Fisik (Opname)	Stok Sistem	Selisih	Keterangan
Februari	ATK002	Buku Tulis	430	230	210	440	450	-10	Kekurangan kecil
Februari	ATK003	Pensil	350	260	250	360	360	0	Sesuai
Maret	ATK001	Pulpen	390	310	320	380	380	0	Sesuai
Maret	ATK002	Buku Tulis	440	240	210	460	470	-10	Kekurangan kecil
Maret	ATK003	Pensil	360	250	260	350	350	0	Sesuai

Sumber: Toko CV Duta Bersaudara 2025

Tabel 2
Hasil Penjualan

Bulan	Produk	Jumlah Terjual	Harga Satuan (Rp)	Total Penjualan (Rp)
Januari	Pulpen	300	3.000	900.000
Februari	Pulpen	350	3.000	1.050.000
Maret	Pulpen	320	3.000	960.000
Januari	Buku Tulis	200	5.000	1.000.000
Februari	Buku Tulis	220	5.000	1.100.000
Maret	Buku Tulis	210	5.000	1.050.000
Januari	Pensil	250	2.000	500.000
Februari	Pensil	270	2.000	540.000
Maret	Pensil	260	2.000	520.000
Januari	Penghapus	150	1.500	225.000

Tabel 2
Hasil Penjualan

Bulan	Produk	Jumlah Terjual	Harga Satuan (Rp)	Total Penjualan (Rp)
Februari	Penghapus	180	1.500	270.000
Maret	Penghapus	160	1.500	240.000
Januari	Penggaris	100	2.500	250.000
Februari	Penggaris	120	2.500	300.000
Maret	Penggaris	110	2.500	275.000

Sumber: Toko CV Duta Bersaudara 2025

Tabel Stock Opname menunjukkan pencatatan fisik dan sistem terhadap stok barang ATK (Alat Tulis Kantor) dari Januari hingga Maret, dengan membandingkan stok awal, barang masuk, barang keluar, dan stok fisik (hasil pengecekan fisik) terhadap stok sistem (perhitungan berdasarkan data). Sebagian besar selisih antara stok fisik dan stok sistem bernilai -10 atau 0, yang berarti ada perbedaan kecil atau stok sesuai antara pencatatan sistem dan fisik. Selisih -10 dikategorikan sebagai "Kekurangan kecil", kemungkinan disebabkan oleh: Kesalahan pencatata, Kehilangan barang, Barang rusak/tidak tercatat masuk/keluar. Untuk barang seperti Buku Tulis dan Pensil, terdapat konsistensi yang baik, terlihat dari beberapa bulan yang tidak memiliki selisih (stok fisik dan sistem sesuai). Produk Pulpen mengalami kekurangan kecil di bulan Januari dan Februari, namun di bulan Maret sudah sesuai.

Tabel Hasil Penjualan mencatat jumlah penjualan, harga satuan, dan total penjualan untuk lima produk utama: Pulpen, Buku Tulis, Pensil,

Penghapus, dan Penggaris dari Januari hingga Maret.

Tabel 3
Perbandingan Harga Produk

Produk	Toko Atk CV Duta Bersaudara (Rp)	Toko Atk Bintang Kasih(Rp)
Pulpen	3.000/buah	2.000/buah
Buku Tulis	5.000/buah	4.500/buah
Pensil	2.000/buah	1.500/buah
Penghapus	1.500/buah	1.000/buah
Penggaris	2.500/buah	2.000/buah

Sumber: Toko Atk CV Duta Bersaudara dan Toko Atk Bintang Kasih 2025

Perubahan preferensi konsumen, meningkatnya ekspektasi terhadap pelayanan, serta pertimbangan harga menjadi tantangan besar bagi para pelaku usaha. Konsumen saat ini tidak hanya mempertimbangkan kebutuhan fungsional dari produk, tetapi juga pengalaman berbelanja secara keseluruhan. Kualitas pelayanan dan harga yang kompetitif merupakan dua faktor utama yang sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Ketika dua faktor tersebut terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai dan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang (Kotler&Armstrong,2018).

CV Duta Bersaudara merupakan salah satu toko alat tulis kantor yang berlokasi di Kota Pasuruan. Perusahaan ini telah melayani kebutuhan alat tulis untuk berbagai segmen, mulai dari pelajar, mahasiswa, guru, hingga pegawai kantor. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, perusahaan mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan. Setelah dilakukan

pengamatan awal, diketahui bahwa penurunan tersebut disebabkan oleh meningkatnya jumlah pesaing di wilayah yang sama, baik dari toko baru maupun dari penjual daring yang menawarkan harga lebih murah dan pelayanan yang lebih cepat.

Persaingan yang semakin tajam ini menuntut CV Duta Bersaudara untuk melakukan evaluasi terhadap dua aspek penting, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta strategi penetapan harga produk. Kualitas pelayanan X1 adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik meliputi keandalan, ketanggaan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jika aspek-aspek ini tidak terpenuhi, maka konsumen akan merasa tidak puas dan mudah berpindah ke toko lain yang dianggap lebih baik (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

Selain itu, harga produk X2 juga merupakan elemen krusial yang memengaruhi keputusan pembelian. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk memperoleh manfaat dari produk atau jasa tersebut. Harga yang ditetapkan harus sebanding dengan kualitas yang ditawarkan agar tercipta nilai yang adil di mata konsumen (Lupiyodi, 2020).

Sementara itu, kepuasan konsumen Y adalah respon emosional atas evaluasi pengalaman pembelian dan konsumsi produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja produk atau layanan yang diterima. Jika harapan terpenuhi

atau bahkan terlampaui, konsumen akan merasa puas, dan hal ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka (Tjiptono, 2019).

Permasalahan utama yang dihadapi CV Duta Bersaudara adalah bagaimana mempertahankan kepuasan konsumen di tengah persaingan yang semakin banyak dan ketat, karena di CV Duta Bersaudara pelayanannya masih kurang maksimal sehingga membuat konsumen lebih memilih ke toko lain. Sebelum mempertahankan kepuasan konsumen perlu adanya mengetahui beberapa aspek untuk menunjang keberhasilan kepuasan konsumen diantaranya menjaga kualitas produk, harga produk karena jika harga produk yang wajar dan kualitas produk yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pembelian dan kepuasan konsumen pada akhirnya konsumen cenderung loyal dan akan kembali dalam membeli produk ditempat tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tidak hanya bagi manajemen CV Duta Bersaudara sebagai dasar perbaikan dan pengambilan kebijakan bisnis, tetapi juga memberikan wawasan ilmiah bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen pemasaran. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha ritel lainnya dalam menetapkan strategi pelayanan dan harga yang efektif guna meningkatkan loyalitas konsumen (Sugiyono, 2019).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan harga produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan?
3. Bagaimana harga produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan yang dikembangkan pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen di CV Duta Bersaudara Kota Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang pemasaran, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga menjadi pengalaman praktis dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam situasi nyata di dunia kerja atau bisnis.

2. Bagi Objek yang Diteliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen CV Duta Bersaudara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan strategi harga yang tepat guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan operasional dan strategi pemasaran perusahaan.

3. Bagi Fakultas

Penelitian ini dapat memperkaya khasanah keilmuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya dalam kajian tentang kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa lain yang tertarik mengangkat tema sejenis dan sebagai bentuk kontribusi nyata mahasiswa terhadap pengembangan ilmu di

lingkungan akademik.

4. Bagi Pihak Lain atau Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik serupa dengan variabel atau pendekatan yang berbeda. Penelitian ini juga memberikan gambaran nyata mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, harga produk, dan kepuasan konsumen dalam konteks perusahaan lokal.

