

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya yang tidak terbatas secara tidak sadar memunculkan sistem perdagangan sebagai solusi. Sistem perdagangan tersebut pada awalnya dilakukan dengan cara barter, namun lama kelamaan berkembang menjadi sebuah mekanisme jual beli dan menciptakan pasar. Pasar sendiri dapat dikategorikan dalam dua jenis yaitu pasar tradisional dan pasar modern.

Pasar tradisional menjadi salah satu jantung perekonomian masyarakat di Indonesia. Kedudukan pasar tradisional sangat penting dan menyatu dalam kehidupan masyarakat. Banyak masyarakat yang membutuhkan pasar tradisional dalam mencari pendapatan dan kebutuhan mulai dari pedagang berskala kecil, kuli panggul, tukang parkir, serta masyarakat ekonomi kecil lainnya. Selain itu, pasar tradisional dianggap sebagai salah satu wujud penggerak GDP yang riil. Namun dalam perkembangannya, keberadaan pasar tradisional mulai terancam dengan munculnya berbagai bentuk pasar modern.

Pada umumnya konsumen akan memilih pasar tradisional yang letaknya strategis, seperti di tengah kota, dekat dengan penduduk tersebut. Adapun pemilihan tempat yang strategis tersebut diharapkan agar mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun dengan kendaraan umum. Konsumen yang tergolong dalam kelas menengah kebawah dan tidak mempunyai kendaraan pribadi lebih sering berbelanja pada pasar tradisional, karena lebih hemat pada biaya transportasinya.

Salah satu kelebihan pasar tradisional adalah harga yang dijual pedagang dapat ditawar oleh pembeli, sehingga harga yang terjadi adalah persetujuan dari penjual dan pembeli. Oleh karena itu, disini pembeli harus pintar dalam menawar harga. Bila pembeli pintar menawar, maka harga yang dibeli tidak terlalu mahal atau dapat ditekan. Dari sisi pelayanan dilihat dari para penjual yang berjualan dari pagi hingga sore hari agar memudahkan para konsumen untuk berbelanja.

Tabel 1.1: Statistik Harga Pasar Tradisional

No	Komoditas	Jun-20				Tertinggi	Rata-Rata	Terendah
		1	2	3	4	Jun-20	Jun-20	Jun-20
1	Beras IR I (IR 64)	10300	10300	10300	10300	10300	10300	10300
2	Beras IR II (IR 64) Ramos	9700	9700	9700	9700	9700	9700	9700
3	Beras IR III (IR 64)	9700	9700	9700	9700	9700	9700	9700
4	Beras Muncul I	13000	13000	13000	13000	13000	13000	13000
5	Beras IR 42/Pera	12500	12500	12500	12500	12500	12500	12500
6	Beras Setra I/Premium	13000	13000	13000	13000	13000	13000	13000
7	Minyak Goreng (Kuning/Curah)	12500	12500	12500	12500	12500	12500	12500
8	Cabe Merah Keriting	35000	30000	30000	30000	35000	31250	30000
9	Cabe Merah Besar (TW)	40000	30000	30000	30000	40000	32500	30000
10	Cabe Rawit Merah	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000
11	Cabe Rawit Hijau	35000	30000	30000	30000	35000	31250	30000
12	Bawang Merah	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000
13	Bawang Putih	35000	35000	35000	35000	35000	35000	35000
14	Daging Sapi Has (Paha Belakang)	115000	115000	115000	115000	115000	115000	115000
15	Daging Sapi Murni (Semur)	110000	110000	110000	110000	110000	110000	110000
16	Ayam Broiler/Ras	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000
17	Telur Ayam Ras	22000	22000	22000	22000	22000	22000	22000
18	Gula Pasir	17000	17000	17000	17000	17000	17000	17000
19	Tepung Terigu	7500	7500	7500	7500	7500	7500	7500
20	Garam Dapur	2500	2500	2500	2500	2500	2500	2500
21	Kentang (sedang)	13000	13000	13000	13000	13000	13000	13000
22	Tomat Buah	12000	12000	12000	12000	12000	12000	12000
23	Kelapa Kupas	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
24	Semangka	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000
25	Jeruk Medan	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000
26	Daging Kambing	120000	120000	120000	120000	120000	120000	120000
27	Daging Babi Berlemak					0	0	0
28	Ikan Bandeng (sedang)	35000	35000	35000	35000	35000	35000	35000
29	Ikan Mas	35000	35000	35000	35000	35000	35000	35000
30	Ikan Lele	24000	24000	24000	24000	24000	24000	24000
31	Gas Elpiji 3kg	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000
32	Susu Bubuk Bendera 400gr					0	0	0

33	Susu Bubuk Dancow 400gr					0	0	0
34	Susu Kental Bendera 200gr	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000
35	Susu Kental Enak 200gr	9000	9000	9000	9000	9000	9000	9000
36	Margarin Blueband Cup	12000	12000	12000	12000	12000	12000	12000
37	Margarin Blueband Sachet	7000	7000	7000	7000	7000	7000	7000

Sumber: info pangan.co.id

Persaingan yang semakin ketat di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap pengusaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama, Namun demikian terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi orang membeli pada pasar tradisoinal, bahkan mereka memiliki loyalitas yang sangat tinggi. Loyalitas adalah sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Jadi di sini konsumen mempunyai loyalitas terhadap keberadaan pasar tradisional.

Karakteristik Pelayanan Pasar Jaya Klender SS

No	Variabel	Karakteristik
1	Keberadaan genangan air	Kondisi pasar belum bebas dari genangan air, terutama zona penjualan ikan dan daging
2	Keberadaan PKL	Keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di pasar belum tertata dengan baik
3	Kondisi Bangunan Pasar	Kondisi bangunan pasar sudah permanen
4	Ketersediaan Angkutan Umum	Sudah tersedia angkutan umum menuju pasar
5	Kondisi Jalan	Kondisi jalan menuju pasar sudah beraspal dan jalan di dalam pasar sudah terakses dengan baik
6	Kondisi Stasiun	Lokasi stasiun terdekat berjarak ± 500 m
7	Harga barang	Harga barang yang beredar relatif murah dan dapat ditawarkan
8	Pos keamanan	Terdapat 2 (dua) pos keamanan
9	Kelengkapan jenis barang	Belum semua barang sektor pertanian tersedia di pasar
10	Kantor pasar	Terdapat 1(satu) kantor pengelola pasar
11	Toilet umum	Kondisi toilet umum terawat dengan bersih
12	Fasilitas Pemadam Kebakaran	Sudah tersedia fasilitas tabung pemadam kebakaran

13	Lahan parkir	Belum tersedia lahan parkir untuk mobil, dan truck
14	Ketersediaan los pasar	Lebar masing-masing los adalah 2 (dua) meter
15	Kedekatan dengan fasilitas lain	Lokasi pasar dekat dari pusat permukiman dan perekonomian masyarakat

Sumber: Hasil Analisis 2019

Alasan menggunakan faktor harga karena di pasar jaya klender SS adalah salah satu pasar yang menjual harga kebutuhan primer dan sekunder yang lebih murah dan dapat ditawar. Dari sisi pelayanan dilihat dari para penjual yang berjualan dari pagi hingga sore hari agar memudahkan para konsumen untuk berbelanja. Dilihat dari sisi lokasi juga menjadi faktor yang mempengaruhi karena dengan adanya penataan ruang yang baik memudahkan para konsumen untuk berbelanja dan membuat pengunjung menjadi lebih nyaman berbelanja di Pasar Jaya Klender SS. Penelitian ini dilakukan karena menurut peneliti ketiga faktor tersebut penting untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dan loyalitas pelanggan di Pasar Jaya Klender SS.

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dan Tujuan Penelitian menyangkut hal-hal yang terkait dengan pasar tradisional yaitu:

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
3. Apakah lokasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.
6. Apakah lokasi Berpengaruh langsung Terhadap loyalitas pelanggan
7. Apakah kepuasan pelanggan Berpengaruh langsung Terhadap loyalitas pelanggan.
8. Apakah Harga Berpengaruh tidak Langsung Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan.
9. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh tidak Langsung Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan.

10. Apakah Lokasi Berpengaruh tidak Langsung Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Untuk mengetahui pengaruh langsung lokasi terhadap loyalitas pelanggan.
7. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
8. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.
9. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan
10. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lokasi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi penulis yaitu sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.
2. Bagi produsen yaitu untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen pada Pasar Jaya Klender.
3. Dapat dijadikan referensi bagi penulisan karya ilmiah selanjutnya.