

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia terhadap buah-buahan sangatlah nyata. Hal ini disebabkan unsur vitamin dan mineral yang dikandungnya berfungsi untuk mengatur proses metabolisme dan pembentukan jaringan tubuh. Disamping itu buah-buahan juga memiliki kandungan serat yang berfungsi untuk melancarkan proses pencernaan makanan.

Seiring perkembangan zaman, kesadaran masyarakat tentang manfaat serta fungsi konsumsi gizi buah terus membaik. Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan ritel dan swalayan buah yang didirikan dan tentunya membuka peluang pasar yang cukup besar. Namun persaingan dalam bisnis buah di Indonesia sudah cukup kompetitif. Salah satu pesaingnya adalah toko buah tradisional yang semakin banyak berdiri di pingiran jalan raya. Selain itu pesaing usaha ritel besar seperti Giant, Hypermart, Superindo grosir, Carefour, All fresh, Happy fresh, pasar tradisional.

Salah satu perusahaan ritel buah di Indonesia adalah Total Buah Segar. Total Buah Segar yaitu perusahaan yang berdiri pertama kali di Klapagading, Jakarta Utara pada tahun 2003. Awal mula berdiri Total Buah Segar hanya memiliki 25 karyawan dengan misi menjadi toko buah pilihan terbesar dan terdepan di Indonesia, seiring banyaknya permintaan buah di masyarakat perusahaan memperbanyak cabang di berbagai lokasi. Salah satu lokasi Total Buah Segar berada di Jl. Raya Kalimalang Blok Q No2 RT/RW 10 Pondok Kelapa kecamatan Duren Sawit Kota Jakarta Timur.

Total Buah Segar menyediakan buah berkualitas bagi masyarakat sekitar baik buah-buahan lokal maupun import dengan harga terjangkau, selain buah ada pula sayur-sayuran segar, makanan ringan, bumbu dapur dan lain-lain. Total Buah memiliki beberapa keunggulan seperti produk yang dijual sangat segar dan higienis, buah dikemas dengan praktis, ruangan belanja yang sejuk, luas dan nyaman serta pelanggan juga dapat meminta untuk pengemasan buah sesuai

keinginan pelanggan serta pelayanan yang tanggap dan melayani dengan segera. Mayoritas pengunjung Total Buah Segar adalah wanita yang membeli buah-buahan sebagai makanan pelengkap atau pencuci mulut setelah sebelumnya memakan makanan pokok.

Salah satu pendukung perdagangan adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. perusahaan berharap dengan memberikan kualitas produk yang baik, keberagaman bentuk varian produk, ketahanan produk, ke higienisan produk, produk yang selalu segar dan berdaya tahan lama dapat membuat pelanggan merasa puas.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, harga juga penting untuk diperhatikan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan setiap pelanggan. Salah satu faktor kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui penetapan harga yang tepat. Harga dipersepsikan pelanggan melalui keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga. Persepsi pelanggan tersebut menjadi acuan untuk membandingkan harga barang suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing. Harga dan harapan pelanggan harus sesuai dengan barang yang dibeli oleh sebab itu besarnya keterkaitan pengaruh harga terhadap terciptanya suatu kepuasan pelanggan perlu diperhatikan.

Selain harga, kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Jika produk atau pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan apa yang dirasakan atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang dirasakan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan Total Buah Segar.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang paling krusial dalam pemasaran. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan penjualan dalam jangka panjang serta menciptakan pelanggan yang akan melakukan pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan akan akan memunculkan sejumlah resiko seperti complain, reaksi pesaing serta masuknya produk baru ke pasar.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Apakah ada pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Total buah Segar Kalimalang Jakarta Timur

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan penelitian di Total Buah Segar :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Total Buah Segar.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Total Buah Segar.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Total Buah Segar.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat penelitian :

1. Bagi peneliti

Sebagai syarat dalam menyelesaikan program S1 dan memperoleh gelar sarjana serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pemasaran terutama berkaitan dengan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Total Buah Segar Kalimalang Jakarta Timur.

2. Bagi Total Buah Segar Kalimalang Jakarta Timur

Sebagai bahan masukan bagi Total Buah Segar untuk meningkatkan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi STEI

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat menambah wawasan terkait kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.