

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu hasil alam di Indonesia adalah rempah-rempah. Rempah-rempah yang dimiliki Indonesia juga sangat beragam. Adapun jenis rempah-rempah yang ada di Indonesia antara lain : jahe, kunyit, lengkuas, kencur, dan masih banyak lagi. Adanya keberagaman rempah-rempah juga memiliki banyak manfaat untuk masyarakat Indonesia. Rempah-rempah tersebut banyak digunakan untuk penyedap masakan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, membuat masyarakat juga memiliki kesadaran tentang pentingnya kesehatan. Selain digunakan untuk penyedap masakan, rempah-rempah juga digunakan untuk obat tradisional yang bermanfaat untuk kesehatan. Tidak hanya sebagai obat, rempah-rempah juga bermanfaat untuk menjaga imunitas (Suastika Yulia Riska, Lia Farokhah, 2021). Rempah-rempah sangat dibutuhkan banyak masyarakat untuk bumbu masakan di hari raya Idul Fitri dan Idul Adha, selain itu warung makan juga banyak menggunakan rempah-rempah sebagai bumbu masakan sehari-hari.

Bagi pengusaha bumbu dapur dengan memperhatikan kualitas produk dalam usahanya merupakan hal yang sangat vital, karena merupakan cara produk untuk menentukan keputusan pembelian konsumen ketika mereka merasakan kepuasan setelah menikmati produk tersebut. Kualitas produk dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini mengindikasikan kualitas produk yang baik bukan berasal dari pemilik usaha,

melainkan berasal dari persepsi pelanggan yang diperoleh dari pelanggan terhadap suatu produk (Nugroho, 2013). Pemilik usaha rempah-rempah seharusnya menjaga kualitas produk mereka dengan menciptakan sesuatu yang baru seperti rasa yang lezat, penyajian yang menarik dan dapat memuaskan kebutuhan konsumen agar keputusan pembelian mereka dapat terjadi secara kesinambungan.

Bagi usaha rempah-rempah, pelayanan atau *service quality* menjadi suatu hal penting. Kualitas pelayanan adalah harapan sebagai keinginan para konsumen ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Pelayanan sangat penting karena pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Sebaliknya pelayanan yang buruk akan berakibat pada ketidakpuasan konsumen terhadap apa yang mereka harapkan (Juni Trisnowati, 2021).

Selain kualitas produk dan kualitas pelayanan, faktor harga juga merupakan hal penting yang menjadi hal pertimbangan pelanggan. Secara umum harga menunjuk pada nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang (Alma, 2011). Harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Upaya yang dilakukan pihak produsen juga menarik, membentuk dan mempertahankan konsumen adalah memberikan harga sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan harga yang diberikan pihak produsen diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga kedepannya tercipta niat berkunjung kembali dan akan terbentuk loyalitas pelanggan yang kuat untuk tetap menggunakan produk barang dan jasa (Juni Trisnowati, 2021).

Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang dan jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen akan tetapi bias dengan melakukan bauran pemasaran yang tetap yaitu meliputi produk, harga pelayanan dan promosi akan meningkatkan kepuasan konsumen. Namun yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan lebih pada kualitas produk, pelayanan dan harga (Trisnowati, 2021). Dengan ini maka kualitas produk bumbu dapur pada toko Al Husna Rempah harus memperhatikan tentang produk, pelayanan, promosi dan harga agar pelanggan yang dimilikinya merasa puas, selain itu produk yang dimilikinya haruslah lengkap agar konsumen yang akan membeli dapat memilih sendiri dengan baik.

Toko bumbu dapur di Kabupaten Grobogan sangatlah banyak, salah satunya adalah Al Husna Rempah. Berdiri sejak tahun 1970 didirikan oleh bapak Samsul Hadi. Alhusna Rempah sampai sekarang usahanya tetap berjalan di pasar tradisional di Pasar Jeketro, menjual berbagai perlengkapan rempah-rempah & bumbu dapur dengan ecer dan grosir, buka dari jam 06:00-14:00 WIB, toko Al Husna Rempah sangatlah ramai terutama pada hari minggu dan libur hari raya, toko tersebut akan menjadi obyek penelitian. Di dalam melakukan penjualan rempah-rempah agar dapat meningkatkan jumlah pengunjung maka harus memiliki strategi dalam penjualan (Kumala, 2020).

**Tabel 1.1**  
**Tabel Penjualan Rempah-Rempah Dalam 1 Minggu**  
**(Bulan Juli 2022)**

<b>Tanggal</b>	<b>Hari</b>	<b>Barang tersedia</b>	<b>Terjual</b>
4-07-2022	Senin	50 Bks	50 Bks
5-07-2022	Selasa	50 Bks	50 Bks
6-07-2022	Rabu	50 Bks	50 Bks
7-07-2022	Kamis	50 Bks	50 Bks
8-07-2022	Jumat	50 Bks	50 Bks
9-07-2022	Sabtu	80 Bks	80 Bks
10-07-2022	Minggu	100 Bks	50 Bks

*Sumber: Wawancara dengan pemilik toko Al Husna Rempah 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 data penjualan diatas dapat dilihat bahwa penjualan Toko Al Husna Rempah dalam seminggu mengalami kenaikan, pada hari Senin-Kamis dapat menjual daun jeruk 50 Bks dan hari sabtu 80 Bks dan hari minggu 100 Bks, semakin ramai di akhir minggu karena permintaan konsumen.

Konsumen akan mempertimbangkan seperti produk, harga, kualitas dan pelayanan sebelum melakukan pembelian (Himawan *et.al*, 2016). Produk merupakan alat Bauran pemasaran yang paling mendasar, di mana konsumen memiliki harapan akan pemenuhan kebutuhan dan keinginan melalui sebuah produk.

Kualitas produk merupakan alat pemasaran yang sangat penting untuk melakukan pengembangan produk (Susanti & Sari, 2021). Menurut Kotler dan

Amstrong (2014). Harga merupakan jumlah yang harus disiapkan oleh pelanggan yang ingin mendapatkan barang atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar oleh konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan barang jasa tersebut.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Harga Produk Al Husna Rempah Grosir**  
**(Bulan Juli 2022)**

No.	Jenis	Harga
1	Kunyit	Rp 5.000,-/Kg
2	Daun Jeruk	Rp 20.000,-/Kg
3	Jahe Emprit	Rp 25.000,-/Kg
4	Lengkuas	Rp 5.000,-/Kg
5	Kencur	Rp 12.000,-/Kg
6	Temu Kunci	Rp 12.000,-/Kg
7	Serai	Rp 5.000,-/Kg
8	Daun Salam	Rp 4.000,-/Tali
9	Temu Lawak	Rp 10.000,-/Kg
10	Kayu Manis	Rp. 80.000,-/Kg

*Sumber: Wawancara dengan pemilik Toko Al Husna Rempah 2022*

Berdasarkan Tabel 1.2, daftar harga Produk Toko Al Husna Rempah pada bulan Juli 2022 memiliki harga yang masih terjangkau untuk konsumen pedagang pasar. Daftar harga mulai kunyit, jahe emprit, lengkuas masih murah, akan tetapi harga daun jeruk sedikit mahal dikarenakan musim kemarau.

**Tabel 1.3**  
**Data Jumlah Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Pelayanan**  
**Online Toko Al Husna Rempah di Kabupaten Grobogan**

No.	Nama Pasar	Jumlah Pelanggan	Media online
1	Pasar Jeketro	60 orang	<i>WhatsApp (WA)</i>
2	Pasar Bangle	30 orang	<i>WhatsApp (WA)</i>
3	Pasar Godong	14 orang	<i>WhatsApp (WA)</i>
4	Pasar Truko	45 orang	<i>WhatsApp (WA)</i>

*Sumber: Wawancara dengan Pemilik Toko Al Husna Rempah 2022*

Berdasarkan Tabel 1.3 data jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan *online* Toko Al Husna Rempah adalah di Pasar Jeketro 60 orang sudah menggunakan media *online* yaitu *WhatsApp* untuk pemesanan bumbu dapur, di Pasar Bangle sebanyak 30 orang sudah menggunakan *WhatsApp* untuk pemesanan barang, dan untuk Pasar Godong sebanyak 14 orang sudah menggunakan *WhatsApp* untuk pemesanan *online* yang terakhir Pasar Truko sebanyak 45 orang yang menggunakan media *online*.

Meskipun sudah ada berbagai penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen, penelitian tersebut tidak meneliti tentang rempah rempah. Hal ini menunjukkan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pada konsumen Al Husna Rempah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Indikator keputusan pembelian menurut Schiffman & Kanuk (2008) ada tiga yaitu: Pembelian percobaan (*Trial Purchase*), Pembelian Ulangan (*Repeat Order*), dan Pembelian komitmen jangka panjang (*Long-term Purchase*). Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana produk berpengaruh terhadap kepuasan pada Al Husna Rempah?
2. Bagaimana harga berpengaruh terhadap kepuasan pada Al Husna Rempah?
3. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Al Husna Rempah?
4. Bagaimana produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pada Al Husna Rempah?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh produk, harga, kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan Al Husna Rempah.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh produk terhadap kepuasan Al Husna Rempah.
- b. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh harga terhadap kepuasan Al Husna Rempah

- c. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Al Husna Rempah.
- d. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan Al Husna Rempah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai perkembangan Toko Al Husna Rempah
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi informasi dan manfaat kepada masyarakat tentang rempah-rempah dan bumbu dapur.
3. Dapat mengembangkan ilmu pengeatahuan, serta teori dan konsep ilmiah yang diperoleh di perkuliahan diaplikasikan dalam praktek di perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini akan berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan. Pembahasan awal dengan latar belakang masalah yang dijadikan dasar penelitian. Rumusan masalah merupakan pertanyaan atas masalah-masalah yang muncul dalam latar belakang dan diperlukan jawaban melalui pengumpulan data tujuan dan kegunaan penelitian merupakan hal yang diharapkan atas hasil rumusan masalah yang mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah. Terakhir sistematika penulisan merupakan penjelasan singkat mengenai isi dari setiap bab



penelitian mulai bab pendahuluan hingga bab penutup.

## Bab II Kajian Pustaka

Bab kedua menguraikan tentang teori-teori yang melandasi penelitian dan menjadi acuan teori yang relevan yang digunakan dalam penelitian. Menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran adalah suatu konsep yang menjelaskan mengenai garis besar alur pemikiran antar variable dalam penelitian ini. Pengembangan hipotesis merupakan cara mencari hipotesis melalui hipotesis penelitian terdahulu. Hipotesis jawaban sementara terhadap penelitian ini.

## Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan variable penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis. Variable penelitian dan definisi operasional menjelaskan mengenai variable-variable yang digunakan serta definisi secara operasional sebagai dasar penelitian dalam objek. Populasi dan sampel merupakan tahapan dalam penentuan objek wilayah, dimulai dengan penentuan populasi yang kemudian diperkecil dengan sampel dengan karakteristik yang sesuai dengan sesuai penelitian. Jenis dan sumber data bagaimana penulis memperoleh data dalam penelitian ini serta sumber data, metode pengumpulan data serta analisis data merupakan metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data serta menganalisis data untuk penelitian

## Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini merupakan bagian terpenting karena menyajikan tentang dekripsi dan

objek penelitian, analisis data dan pembahasan dari data yang diperoleh. Deskripsi objek penelitian menguraikan tentang objek yang digunakan oleh peneliti. Analisis data dan pembahasan berisi penjelasan dan hasil analisis terhadap data-data dengan metode analisis yang sudah ditentukan dan menggunakan aplikasi pengolahan data statistik SPSS serta hasil analisis data penelitian yang sebelumnya sudah diolah.

#### Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan uraian singkat yang didapat dari hasil penelitian. Saran dalam penelitian merupakan hal yang diajukan peneliti untuk pihak perusahaan yang bersangkutan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

#### Daftar Pustaka

Berisi pencantuman semua sumber informasi yang digunakan dalam menyusun skripsi. Informasi dapat berupa jurnal ilmiah, skripsi, tesis dan disertasi.

#### Lampiran

Lampiran diperlukan bila ada bahan yang bersifat suplemen atau menjelaskan, yang dipandang perlu dimasukkan dalam tubuh laporan.