

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Komparatif Konsumen Indomaret dan Alfamart Batanghari)**

Midkhol Huda

midkholhuda904@gmail.com

Ema Nuriyah

Emanuriyah6@gmail.com

Sekolah Tinggi Ekonomi Syari'ah Al Falah Gresik, Indonesia

Abstract

Modern businesses or modern markets apart from providing attractive shopping alternatives also offer comfort and quality products, competitive prices and sometimes even cheaper than traditional markets/retail traders. Business activities such as minimarkets have become an interesting phenomenon and attention. The existing Candamart is made in such a way as to attract consumers' interest in buying there. The existing Candamart must be able to create excellence in the products and services offered, so that it can attract consumer interest and feel satisfied because their needs can be met well. The aim of this research is to find out whether price and service factors influence consumer satisfaction in shopping at Candamart. This research uses qualitative field methods, descriptive qualitative in nature. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. Data collection methods use interviews, observation and documentation methods. The results of the research show that the quality of service and prices at Candamart tend to influence consumer satisfaction. Meanwhile, service greatly influences consumer satisfaction. Because according to both consumers, the quality of service at Candamart is very good compared to other stores.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

Pendahuluan

Pada era bisnis saat ini, persaingan bisnis berkembang begitu pesat, sehingga setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja

perusahaannya agar dapat bersaing dipasar. Kebutuhan manusia itu luas, kompleks, dan banyak.

Ketika konsumen akan membeli suatu barang konsumen sering membandingkan obyek harga barang dengan harga barang yang lain. Namun harga juga dapat menjadi indikator kualitas

dimana suatu produk atau jasa dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi juga. Selain itu harga sangat sensitif dan dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan untuk memilih suatu produk atau jasa.

Harga juga merupakan suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang. Harga cukup memiliki pengaruh yang besar terhadap permintaan barang, bagaimana yang telah dijelaskan dalam hukum permintaan “ Jika harga semakin murah maka barang yang diminta akan semakin banyak dan sebaliknya jika harga semakin mahal maka barang yang diminta semakin sedikit. Harga juga merupakan suatu penentu bagi permintaan barang dan untuk menentukan posisi persaingan penjualan di pasar¹

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan perubahan yang mendasar cara pemikiran pemasaran adalah beralihnya pemikiran dari penjualan menjadi penciptaan pelanggan. Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga

turut berperan dalam menarik minat konsumen untuk melakukan transaksi.

Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh pemilik usaha yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan menggunakan uang.

Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk fasilitas yang tersedia menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan²

Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi minat konsumen dalam berbelanja. Kita melihat maraknya Swalayan yang berada di Desa Cempleng misalnya Raihanmart, Yatama Store, maupun toko kecil lainnya yang jaraknya masih tidak berjauhan namun perkembangannya sangat cepat dibandingkan dengan swalayan lain seperti yang disebutkan setelahnya. Disinilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan terhadap harga dan kualitas pelayanan kepuasan konsumen. Karena ketatnya persaingan tentunya akan memunculkan pertanyaan,

¹Kevin L keller. 2019. Manajemen pemasaran. Indonesia: PT macan Jaya Cemerlang

² Willy Pratama Widharta dan Sugiono Sugiharto. 2013. Penyusunan Strategi dan

Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.

Candamart Di Desa Cumpleng yang lebih baik dari swalayan yang lain dan faktor apa saja yang membuatnya lebih unggul. Hal tersebut tentu menimbulkan persaingan antara Candamart Di Desa Cumpleng dengan lainnya, dan akan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada konsumen.

Metode Penelitian

Metode atau pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek ilmiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif/kualitatif yang dibuat berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.³

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap orang dalam kehidupannya sehari-hari, berinteraksi dengan mereka, dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Untuk itu, peneliti harus terjun dalam lapangan dengan waktu yang lumayan lama.

Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan berdasarkan hasil analisis data yang telah di jabarkan di atas, maka dapat di ketahui Kepuasan konsumen toko candamart Berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat pada tanggapan Rekapitulasi tanggapan Responden. Kepuasan

³ Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

konsumen Merupakan hasil yang di rasakan oleh konsumen dari hasil kinerja mereka, Ketika Hasil dari Toko tersebut baik maka Kepuasan konsumen yang di dapatkan juga tentu nya kan bagus juga, jadi jika Toko mempunyai harapan agar kepuasan pelanggan tetap baik maka harus di pastikan agar Kualitas Pelayanan ,harga dan kepuasan konsumen juga di perbaiki lebih baik lagi. Dari hasil rekapitulasi pendapat konsumen tentang kepuasan konsumen terdapat jumlah skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yaitu pada item kuesioner harga produk yang ada di Toko candamart sesuai dengan kebutuhan yang diterima oleh konsumen artinya harga yang di berikan oleh pihak toko candamart sudah sesuai dengan harga konsumen, maksud nya harga pada produk sudah sesuai, tidak membuat para konsumen merasa terlalu mahal untuk di beli sehingga konsumen merasa sangat 60 puas dengan harga produk. Kemudian terdapat skor terendah yaitu pada item kuesioner karyawan Toko candamart sangat cepat dan tanggap dalam melayani konsumen dengan jumlah skor 223, artinya karyawan masih banyak kelalaian dalam melayani konsumen, kurang cepat dalam melayani konsumen sehingga konsumen merasa tidak puas. Ini adalah seperti bentuk motivasi agar Karyawan Toko Candamart dapat memperbaiki Sikap dalam Melayani

Konsumen agar lebih Baik lagi guna menarik simpatik konsumen agar merasa Puas kembali dalam Berbelanja di Toko candamart.

Kualitas pelayanan yang berkualitas berperan sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga sangat erat kaitan nya dalam menciptakan keuntungan bagi toko. Semakin berko candamart kualitas pelayanan yang di berikan oleh toko candamart maka kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

1. Toko CANDAMART menerima dengan baik setiap keluhan konsumen.

Keluhan secara sederhana dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap produk yang di pasarkan oleh Perusahaan, keluhan itu sendiri bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, survey, maupun secara langsung. Untuk melihat tanggapan responden tentang Toko Candamart menerima dengan baik setiap keluhan konsumen dapat di lihat pada tabel di bawah ini :Berdasarkan tabel di atas pada tanggapan responden tentang Toko Candamart menerima dengan baik setiap keluhan konsumen sebanyak 50 responden menyatakan 32

responden (64,0%) memilih sangat Puas, kemudian 12 responden (24,0%) memilih puas, dan 6 responden (12,0%) memilih kurang puas. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Toko Candamart menerima dengan baik setiap keluhan konsumen yaitu sebanyak 32 responden menyatakan sangat puas terhadap konsumen siap menerima keluhan dan saran terhadap produk yang di jual. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa Toko Candamart sangat menerima keluhan atau saran yang di berikan konsumen terhadap Toko Candamart. Keluhan yang di berikan bisa di jadikan sebagai saran untuk memperbaiki kedepannya menjadi baik lagi.

2. Karyawan Toko CANDAMART sangat ramah dan sopan dalam melayani konsumen.

Karyawan yang mempunyai sikap sopan santun yang baik juga akan membuat pelanggan senang untuk kembali berkunjung. Sikap sopan santun yang ada pada diri karyawan harus benar konsisten tidak pandang karyawan tersebut mempunyai masalah pribadinya. Berdasarkan tabel di atas tentang Karyawan Toko Candamart sangat ramah dan sopan dalam melayani konsumen sebanyak

50 responden menyatakan 31 responden (62,0%) memilih sangat Puas, kemudian 12 responden (24,0%) memilih puas, dan 7 responden (14,0%) memilih kurang puas. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Karyawan Toko Candamart sangat ramah dan sopan dalam melayani konsumen yaitu 31 responden menyatakan sangat puas terhadap Pelayanan Toko Candamart. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa Pelayanan Toko Candamart dalam melayani konsumen sangat baik dan sopan. Pelayanan seperti ramah dan sopan terhadap konsumen juga akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Karyawan Toko CANDAMART sangat cepat dan tanggap dalam melayani konsumen.

Mempunyai karyawan yang siap tanggap dalam melayani pelanggan adalah semua keinginan pengusaha. Pelanggan merupakan raja yang harus di layanani dengan baik maka karyawan juga harus cepat dalam merespon semua permintaan pelanggan. Berdasarkan tabel di atas tentang Karyawan Toko Candamart sangat cepat dan tanggap dalam melayani konsumen sebanyak 50 responden menyatakan 29 responden

(58,0%) memilih sangat Puas, kemudian 15 responden (30,0%) memilih Puas dan 6 responden (12,0%) memilih kurang puas. Maka kesimpulan pada tanggapan responden tentang Karyawan Toko Candamart sangat cepat dan tanggap dalam melayani konsumen yaitu sebanyak 29 responden memilih sangat puas.

4. Toko CANDAMART menjamin keamanan dalam transaksi berbelanja

Dalam sistem penjualan seperti toko retail, minimarket, kelontong atau toko harian pada umumnya sistem pembayaran adalah secara cash langsung bayar ditempat atau ditoko tersebut. Dengan begitu tentu akan memberikan rasa aman yang lebih besar terhadap dua belah pihak baik itu penjual ataupun pembeli. Berbeda dengan pembayaran online yang sudah cukup banyak kita ketahui dan lihat, dimana bisa saja di manipulasi jika tidak memiliki sistem keamanan yang baik dan benar. Berdasarkan tabel di atas tentang Toko Candamart menjamin keamanan dalam transaksi berbelanja sebanyak 50 responden menyatakan 31 responden (62,0%) memilih sangat puas, kemudian 17 responden (34,0%) memilih puas, dan 2 responden (4,0%) memilih kurang puas. Maka kesimpulan pada

tanggapan responden tentang Toko Candamart menjamin keamanan dalam transaksi berbelanja yaitu sebanyak 31 responden menyatakan setuju terhadap membayar dengan cara cash atau uang langsung. Konsumen merasa sistem pembayaran yang ada pada toko Candamart sudah cukup baik, karena pada umumnya sama dengan seperti toko lainnya. Namun melihat toko RH yang besar ini seharusnya sudah menggunakan mesin kasir seperti minimarket agar lebih modern memudahkan bertransaksi, dengan hal tersebut bisa mengatasi keramaian konsumen pada disatu waktu. Sehingga apabila konsumen melakukan complain mudah dikarenakan ada bukti struk atau notapembelian.

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah serta hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan bahwa :

1. Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Candamart Desa Cumpleng Brondong Lamongan, Kualitas pelayanan karyawan signifikan terhadap kepuasan konsumen candamart. Kualitas pelayanan yang maksimal dan kesesuaian pemberian harga produk merupakan strategi yang sudah

dilakukan oleh candamart dalam mewujudkan keinginan dan harapan konsumennya, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. candamart juga sudah memberikan pelayanan dengan tugas dan tanggungjawab agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan dalam berbelanja.

2. Analisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Candamart Desa Cempleng Brondong Lamongan, dalam prespektif ekonomi islam. Kualitas Pelayanan Pelayanan yang berkualitas berperan sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga sangat erat kaitan nya dalam menciptakan keuntungan bagi rumah makan. Semakin berkualitas pelayanan yang di berikan oleh rumah makan maka kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi seorang pengusaha yang menjual berbagai produk, kepuasan pelanggan tidak hanya dari soal cita rasa akan tetapi juga pelayanan sampai dengan harga yang di

pasarkan. Menjaga kepuasan pelanggan tidak mudah hanya dengan kualitas produk yang di berikan tetapi pelayanan dan harga juga sangat penting di jaga demi untuk tetap menjaga agar pelanggan bisa menikmati produk berulang kali atau akan kembali

Daftar Pustaka

- Kevin L keller. 2019. Manajemen pemasaran. Indonesia: PT macan Jaya Cemerlang
- Willy Pratama Widharta dan Sugiono Sugiharto. 2013. Penyusunan Strategi dan Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko Damai, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alvabeta.