

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia bisnis dimasa sekarang ini, akan dapat dirasakan bahwa semakin bergerak ke arah perkembangan dan kemajuan yang pesat melewati batas ruang, gerak dan waktu. Dilain pihak gelombang globalisasi semakin tak terbendung sehingga menyebabkan manusia berlomba-lomba untuk bersaing dalam berbagai bidang, terutama dalam dunia bisnis. Paduan dari ke dua hal tersebut adalah adanya usaha-usaha manusia untuk bersaing dan saling mempengaruhi dalam berbagai bidang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan globalisasi. Oleh karena itu, manusia berusaha dan terus mencoba untuk menciptakan sesuatu yang mampu bersaing. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka manusia-manusia berusaha untuk menerapkan dan mengimplementasi persaingan tersebut dalam suatu bentuk usaha, baik secara individu maupun secara berkelompok. Bentuk usaha tersebut disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi.

Persaingan usaha di Indonesia saat ini sangatlah ketat (Ahdiat, 2022) karena setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan jumlah penjualan produk dan meraih pelanggan baru. Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan yang terjadi sekarang ini adalah bisnis jasa percetakan (fotocopy). Sebelum adanya mesin fotocopy, semua pekerjaan

penyalinan dokumen atau catatan dilakukan secara manual. Sekarang dengan adanya mesin fotocopy, lebih mudah untuk menyalin file dengan cepat tanpa menggandakannya secara manual. Dari waktu ke waktu, mesin fotocopy juga semakin berkembang. Kecanggihannya mesin fotocopy saat ini pun disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, mulai dari hitam-putih hingga berwarna, agar menyerupai dokumen aslinya. Selain itu, mesin fotocopy saat ini juga dapat bekerja lebih cepat dalam menggandakan sebuah dokumen. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan kecanggihannya pada mesin fotocopy ini dapat membuka peluang usaha yang menarik (Tanuwijaya & Anshori, 2013, hlm. 2).

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara yang mereka rasakan dan harapan mereka sebelumnya terhadap kinerja jasa secara akurat. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan puas kalau harapan mereka terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapan mereka terlampaui. Jadi kepuasan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen akan barang atau jasa tersebut (Pamekas, 2021, hlm. 72–73).

Harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan suatu bisnis untuk bisa maju dan berkembang adalah harga yang menarik dan terjangkau. Harga merupakan faktor terpenting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok. Menurut (Kotler & Armstrong, 2018,

hlm. 345), harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian pelanggan, agar pelanggan dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi pelanggan, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Ada 3 (tiga) dimensi harga yaitu keterjangkauan harga, diskon/potongan harga dan cara pembayaran. Penentuan harga haruslah adil sebab keadilan salah satu prinsip dasar dalam semua transaksi.

Harga yang baik dan terjangkau didukung dengan lokasi yang nyaman dan strategis akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Bagi pelaku usaha dalam pemilihan lokasi merupakan poin yang sangat penting. Lokasi yang dipilih mampu memberikan lokasi yang strategis dan nyaman sangatlah penting dalam menjalankan usaha sehingga mampu meningkatkan omset penjualan dan mempermudah pelanggan untuk melakukan pembelian secara langsung (Novianti & Suhardi, 2022, hlm. 917).

Penentuan lokasi juga perlu diperhatikan oleh para pemilik usaha karena mereka tidak akan pernah lepas dari tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar dengan memastikan tidak akan merugikan dan merusak lingkungan sekitarnya. Lokasi yang strategis dan nyaman akan membawa keuntungan lebih bagi perusahaan. Memilih lokasi yang berada di keramaian atau mudah dijangkau oleh calon pelanggan bisa dijadikan salah satu strategi yang bisa dilakukan pemilik bisnis (Tjiptono, 2015, hlm. 54).

Selain Harga dan Lokasi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas Layanan. Dalam bisnis yang baik harus memberikan layanan yang cepat, akurat, dan baik kepada pelanggannya karena layanan yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal dan setia terhadap pelanggan karena pelanggan merasa keinginan atau harapannya terpenuhi dan terpuaskan setiap perusahaan mengutamakan kepuasan pelanggan karena jika suatu perusahaan tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, maka relatif mudah bagi mereka untuk pindah ke perusahaan pesaing. Kualitas layanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Menurut (Miranda dkk., 2022, hlm. 84).

Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik adalah salah satu usaha perorangan yang bergerak dalam bidang jasa fotocopy dan tempat perbelanjaan alat tulis kantor yang berdiri sejak tahun 2000 hingga saat ini dan sudah mempunyai ijin operasional. Bangunan usaha ini berupa toko yang beralamatkan di Jl. KH Wachid Hasyim No. 19A, Bedilan, Kebungson, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur yang ikut meramaikan persaingan bisnis sekarang ini. Jasa yang ditawarkan antara lain fotocopy, print, cetak photo, scan, laminating, penjilidan buku dan menjual ATK (alat tulis kantor) baik eceran maupun grosiran.

Meskipun Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik memiliki lokasi yang strategis serta telah mengalami perkembangan usaha dengan

penambahan fasilitas dan layanan, persaingan usaha fotocopy yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan daya saing. Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana harga yang ditetapkan, lokasi usaha yang strategis, dan kualitas layanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jika ketiga faktor tersebut tidak dikelola secara optimal, maka potensi pasar yang besar belum tentu mampu menjamin kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha.

Usaha fotocopy umumnya didirikan di lokasi strategis seperti sekitar sekolah, perguruan tinggi, dan perkantoran untuk menarik target pasar. Namun lokasi yang strategis tidak secara otomatis menjamin kepuasan pelanggan. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat, Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik perlu memastikan bahwa strategi yang diterapkan benar-benar mampu menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Permasalahan yang muncul adalah apakah faktor harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan usaha.

Keberlangsungan usaha sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan. Permasalahan yang muncul adalah apakah kinerja yang diberikan oleh Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik sudah sesuai atau

melebihi harapan pelanggan, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan mempertahankan keberlangsungan usaha.

Berdasarkan hasil observasi, terdapat fenomena persaingan harga antar usaha fotocopy di Kabupaten Gresik. Sebagian pelanggan menilai bahwa harga yang ditetapkan Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik relatif lebih mahal dibandingkan pesaing. Permasalahan yang muncul adalah apakah penetapan harga tersebut berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa serta terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Persaingan usaha fotocopy yang semakin ketat menyebabkan tekanan harga dan berdampak pada pendapatan pengusaha. Kondisi ini menuntut pelaku usaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan. Permasalahan yang muncul adalah apakah strategi yang diterapkan, khususnya dalam penetapan harga dan pemberian layanan, sudah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan serta berpengaruh terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah pelanggan.

Lokasi Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik tergolong strategis karena berada dekat sekolah, kampus, dan perkantoran serta memiliki lahan parkir yang luas. Namun, posisi bangunan yang sedikit menjorok ke belakang membuat usaha ini kurang terlihat dan tidak mudah ditemukan pelanggan. Permasalahan yang muncul adalah apakah kondisi lokasi

tersebut berpengaruh terhadap minat dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa fotocopy tersebut.

Kualitas layanan Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik dinilai sudah baik dari segi keramahan, kesopanan, dan ketepatan pelayanan. Namun, keterbatasan jumlah mesin operasional menyebabkan pelanggan harus menunggu atau mengantri, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Permasalahan yang muncul adalah apakah keterbatasan fasilitas dalam proses pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun sebagian pelanggan masih melakukan pembelian ulang.

Bisnis fotocopy memiliki prospek yang baik karena meningkatnya jumlah pelajar dan karyawan perkantoran sebagai target pasar. Namun, persaingan usaha yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu meningkatkan kualitas produk dan jasa agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Permasalahan yang muncul adalah apakah produk dan jasa yang ditawarkan sudah mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin tinggi.

Persaingan harga yang ketat dalam bisnis fotocopy menuntut perusahaan untuk mengelola harga, lokasi, dan kualitas layanan secara optimal. Permasalahan utama yang muncul adalah apakah harga, lokasi, dan kualitas layanan tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih dan menggunakan jasa Fotocopy Alun-alun Kabupaten Gresik.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga peneliti mengambil judul **"Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan adanya uraian latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik?
2. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik?
3. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik?
4. Apakah Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik?

## **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu penelitian hanya menelusuri terkait variabel harga, lokasi dan

kualitas layanan kualitas layanan harga terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sasaran hasil yang ingin dicapai dalam penelitian dan berhubungan dengan rumusan masalah yang sudah dituliskan sebelumnya. Berikut tujuan penelitiannya:

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik.
2. Untuk mengetahui apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik.
4. Untuk mengetahui Apakah Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini yang ditinjau dari kegunaan praktis dan kegunaan teoritis:

1. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan

dan mampu diterapkan di dunia kerja. Untuk pembaca dapat menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian. Bagi pemilik usaha, dapat digunakan sebagai bahan masukan pada usaha fotocopy dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan, harga dan lokasi sehingga akan berdampak pada kepuasan yang optimal.

## 2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan tambahan wawasan bagi pengembangan teori mengenai perilaku pelanggan, khususnya terkait bagaimana harga dan kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan dalam usaha jasa mikro seperti Fotocopy Alun-Alun Kabupaten Gresik. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji variabel harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, terutama pada sektor jasa kecil yang masih jarang diteliti secara akademik.