

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO IRA STATIONERY DI GORONTALO**

SKRIPSI

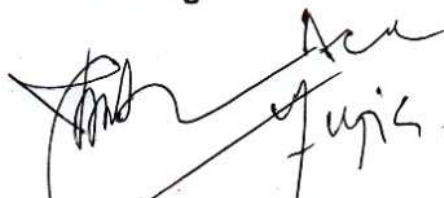
Oleh

YETIN M. TAMBI

931 412 092

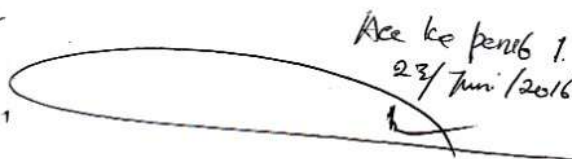
Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I



Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si
19690208 200112 1 001

Pembimbing II



Djoko Lesmana Radji S.Pd, M.Si
19790130 200312 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, Msi
Nip. 19730305 200212 1 003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini lingkungan persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk senantiasa berusaha menambah dan mempertahankan pangsa pasarnya. Karena dalam hal ini persaingan dalam dunia usaha merupakan titik perhatian utama. Terlebih semakin mudahnya bermunculan perusahaan lainnya yang merupakan ancaman dan turut serta mempengaruhi tingkatan standar kualitas produk. Untuk menjaga keseimbangan pangsa pasar perusahaan adalah dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Perusahaan harus paham hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggannya.

Menurut Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja hasil sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah pemasaran. Ketika seorang pelanggan merasa puas akan suatu produk atau jasa, maka yang umumnya terjadi pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Dan secara tidak langsung dia akan mempromosikan dengan cara memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk atau jasa yang telah digunakannya. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas maka mereka cenderung akan beralih ke tempat lain.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Namun usaha untuk memuaskan konsumen sangatlah sulit karena persaingan yang begitu ketat dan perubahan lingkungan sosial mempengaruhi perilaku konsumen serta tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi. Menurut Kotler (2000:355) dengan melakukan bauran pemasaran yang tetap yaitu meliputi produk, harga, pelayanan dan promosi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan lebih pada harga, kualitas produk dan pelayanan.

Sedangkan Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat (Tjiptono, 1999). Menurut Umar Husein (2002), harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen

dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk barang atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk suatu harga yang sama terhadap seorang pembeli.

Di Gorontalo bukan hanya toko ira stationery yang menyediakan alat tulis dan kebutuhan siswa-mahasiswa, ataupun pegawai. Masih banyak toko-toko lain yang menyediakan alat tulis, kebutuhan siswa, dan pegawai bahkan lebih berkembang dari toko ira stationery, jadi bagaimana caranya perusahaan untuk bisa menarik konsumen untuk membeli pada toko Ira stationery tersebut, dan bisa membuat konsumen merasa puas dengan adanya produk-produk yang mereka inginkan ada pada toko itu, dan memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat menimbulkan kenyamanan konsumen saat berbelanja pada toko tersebut.

Toko Ira Stationery sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang penjualan alat tulis dan berbagai macam kebutuhan mulai dari siswa, mahasiswa dan juga pegawai serta umum. Toko Ira Stationery ini merupakan salah satu usaha yang ada di Gorontalo yang melayani kebutuhan akan suatu barang oleh konsumen. Dari pengamatan yang ada, toko ira stationery ini hampir tidak pernah sunyi. Semula toko ira stationery ini hanyalah sebuah usaha kecil yang kurang didatangi konsumen hingga saat ini berubah menjadi toko besar bahkan Toko Ira Stationery menyediakan berbagai peralatan kantor, perguruan tinggi dan umum.

Untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha toko ira stationery ini maka di perlukan indikator-indikator yang bisa membuat konsumen merasa puas dan menjadi loyal. Dengan adanya harga pakai yang tidak sesuai dengan barang dan produk yang cacat, maka konsumen tidak akan merasa puas, karena ketika konsumen merasa tidak puas maka pangsa pasar akan beralih keusaha lain, karena Toko Ira Stationery bukanlah satu-satunya usaha yang ada di Gorontalo.

Ketika konsumen merasa puas ini artinya secara langsung memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya. Dan merupakan tolak ukur sejauh mana kemampuan perusahaan memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis, mempunyai fasilitas, mempunyai tempat parkir dan terprogram tanpa melanggar ketentuan-ketentuan dalam berbisnis.

Dibeberapa titik tertentu masih ada kekosongan karyawan sehingga kebutuhan konsumen akan informasi suatu barang agak sulit sehingga keinginan konsumen tidak terpuaskan, malahan di sebagian tempat ada beberapa karyawan yang sibuk bercanda dan saling berbincang dengan sesama karyawan. Keadaan ini lebih diperburuk dengan tidak adanya kotak konsumen untuk pengaduan dan keluhan konsumen. Hal tersebut akan berefek negatif terhadap perasaan konsumen yang datang untuk berbelanja di Toko Ira Stationery.

Hal yang demikian pengaruhnya sangat besar kekonsumen, terlihat dengan adanya tanda-tanda konsumen yang tidak puas, seperti ada beberapa konsumen keluar tanpa melakukan pembelian walaupun barang yang dibutuhkan ada di tempat tersebut, berbagai macam keluhan mulai tersebar kepada rekan-rekan konsumen. Walaupun hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Toko Ira Stationery, namun karena lokasi Toko Ira Stationery yang strategis, sehingga konsumen tetap berbelanja di Toko Ira Stationery, meskipun harga yang ada ditoko tersebut relatif mahal maka konsumen akan tetap berbelanja di toko itu, karena dengan adanya kualitas produk yang baik. Dengan kata lain konsumen berbelanja di tempat ini hanya karena lokasinya yang strategis. Apabila terdapat tempat perbelanjaan yang sejenis dengan lokasi yang strategis kemungkinan pelanggan yang tadinya menjadikan Toko Ira Stationery sebagai alternatif untuk pemenuhan akan kebutuhannya mulai beralih ke tempat perbelanjaan yang lain.

Dengan kondisi seperti ini Toko Ira Stationery akan kesulitan untuk mengembangkan lebih banyak konsumen. Dan kemungkinan akan mengalami penurunan. Untuk itu pihak dari Toko Ira Stationery perlu berbenah dan lebih memperhatikan indikasi-indikasi yang nantinya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena konsumen adalah faktor penting untuk keberlangsungan hidup suatu perusahaan.

Semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus dapat teliti dalam menetapkan harga. Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk memperoleh suatu produk. Harga yang terlalu mahal atau terlalu murah akan menjadi tanda tanya besar pada diri konsumen. Harga yang terlalu tinggi akan membuat konsumen melakukan perpindahan dalam pembelian produk, mereka akan mencari produk yang sama dengan harga yang lebih murah. Jadi kualitas dan harga adalah variabel pilihan penting bagi konsumen, sehingga harga suatu produk sangat menentukan kualitasnya.

Toko Ira Stationery ini memiliki pelayanan yang baik dimata konsumennya, informasi ini didapat dari pengamatan dan interaksi langsung dengan para konsumennya. Selain itu juga didapat informasi mengenai harga yang diterapkan oleh toko ira stationery. Konsumen yang banyak mengomentari mengenai harga yang di tawarkan oleh toko ira stationery. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas barang yang mereka beli pada toko tersebut.

Harga yang di bentuk di toko Ira Stationery ini mempengaruhi Permintaan konsumen. berdasarkan pengamatan langsung dari lokasi penelitian saya mendapatkan informasi dari salah satu karyawan bahwa angka penjualan toko ini pada tahun kemarin mengalami penurunan. Jelas penyebabnya adalah berkurangnya konsumen yang datang untuk berbelanja

pada toko itu. Pada kenyataannya penetapan harga di toko Ira Stationery hanya dipengaruhi oleh target pencapaian laba atau keuntungan semata, tanpa mempertimbangkan penetapan harga lainnya yang berorientasi pada konsumen.

Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian bagi Toko Ira Stationery sebelum mengambil keputusan untuk menetapkan harga jual dari produk yang dijual pada toko itu. Meskipun sebuah produk yang sudah dikenal oleh masyarakat, namun faktor harga perlu dipertimbangkan, jika harga dapat terjangkau oleh konsumen, maka konsumen akan melakukan pembelian pada toko itu dan tidak menutup kemungkinan bagi konsumen untuk meningkatkan jumlah permintaannya di toko tersebut, dan melakukan pembelian secara terus-menerus.

Berdasarkan penelitian yang didapat, harga yang diterapkan di Toko Ira Stationery ini menjadi perhatian konsumen untuk berbelanja di toko ini, kebanyakan sejumlah konsumen menanggapi bahwa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas barang dibandingkan dengan toko yang ada di sekitarnya bahkan lebih berkembang dari toko ira stationery. Dengan kualitas barang yang sama tapi harga yang berbeda akan menurunkan konsumen dalam berbelanja pada toko itu, jika kondisi seperti ini terus berlanjut maka akan memberikan dampak yang buruk bagi toko ira stationery.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik mengambil topik dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Ira Stationery”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Harga beli yang tidak sesuai dengan kualitas barang
2. Kualitas barang yang sama tapi harga berbeda
3. Kurangnya barang yang diinginkan konsumen
4. Kurangnya perhatian karyawan terhadap konsumen yang datang berbelanja

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap Kepuasan pelanggan di Toko Ira Stationery.

1.4 Tujuan penelitian

Dan untuk mengetahui tujuan penelitian disini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan dari ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, Penetapan harga terhadap Kepuasan Pelanggan

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi yang bersangkutan Toko Ira Stationery dalam hubungan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

b. Untuk Pelanggan

Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan pengelolaan pemasaran yang berhubungan dengan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan, sehingga organisasi yang bersangkutan dapat menentukan kebijakan selanjutnya dalam pengambilan keputusan terhadap pengelolaan pemasaran dalam hal ini penetapan harga di Toko Ira Stationery.