

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Toko *Frozen food* Hutagaol merupakan sebuah toko grosir yang menyediakan berbagai macam produk *frozen food* dan produk bahan makanan lainnya, seperti tepung, minyak, gula, dan lain-lain.

Toko *Frozen food* Hutagaol didirikan pada tanggal 11 Mei 2016 oleh Bernard Hutagaol. Toko berlokasi di Jalan Musyarawah Kanan No. 29, Pematangsiantar, Sumatera Utara. Dengan ide-ide yang dimiliki pemilik, toko ini didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan makanan cepat saji berupa makanan beku, terutama untuk menemani sarapan anak-anak sekolah di pagi hari.

Toko *Frozen food* Hutagaol merupakan toko grosir yang menyediakan berbagai macam produk *frozen food* dan bahan makanan lainnya. Toko grosir ini melayani pembelian produk per item serta dalam jumlah banyak. Pembelian dalam jumlah banyak dapat meminta pelayanan antar ke lokasi tujuan yang masih berada di dalam Kota Pematangsiantar.

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo *Frozen food* Hutagaol

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi toko distribusi, terutama di bidang *frozen food* terbaik di Kota Pematangsiantar, serta memperhatikan kualitas pelayanan terbaik bagi semua pelanggan dan mitra bisnis.

Misi

1. Melayani Pelanggan dengan pelayanan terbaik oleh karyawan.
2. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan mitra bisnis.
3. Memastikan dan menjaga produk aman hingga sampai ke konsumen.

1.1.4 Bidang Usaha

Toko *Frozen food* Hutagaol merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang komoditas barang dalam jumlah besar dan kecil yang menyalurkan berbagai macam jenis bahan makanan, terutama *frozen food*.

1.2 Latar Belakang

Perusahaan harus memahami situasi atau keinginan konsumen di pasar, terutama pada masa Covid-19, di mana permintaan konsumen mengalami penurunan. Dengan memahami situasi di pasar, perusahaan dapat menyediakan produk atau barang yang dibutuhkan, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan dan terciptanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. (Amri, W, & Safriansyah, 2022)

Salah satu bisnis yang dapat berkembang dan bertahan di era sekarang ini adalah toko grosir yang menjual sembako maupun produk atau barang kebutuhan sehari-hari. Selama masa Covid-19, toko grosir juga mengalami penurunan penjualan yang cukup berdampak, namun toko *Frozen food* Hutagaol melakukan beberapa inovasi atau perubahan agar dapat menarik lebih banyak pelanggan.

Frozen food atau makanan yang dibekukan adalah sebuah proses mengawetkan produk makanan dengan cara mengubah hampir keseluruhan kandungan air dalam produk menjadi es. Perkembangan *frozen food* di Indonesia mengadopsi budaya dari luar dan mulai disukai masyarakat Indonesia, terutama pada kalangan anak-anak karena rasanya yang berbeda dari lauk pada umumnya. (Agam Ramadhan, Nurul Arifin, & Andre Priyono, 2021)

Dalam sektor bisnis, toko *frozen food* menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Produk yang dijual dari toko *frozen food* beranekaragam, mulai dari makanan, minuman, hingga kebutuhan pangan lainnya. Peneliti akan membahas mengenai kualitas pelayanan dan harga pada sebuah toko yang bernama *Frozen food* Hutagaol.

Toko *Frozen food* Hutagaol merupakan toko *frozen food* pertama yang berdiri di Pasar Horas, Kota Pematangsiantar pada tahun 2016 dan beroperasi hingga saat ini. Sejak toko ini berdiri, banyak pedagang lain di Pasar Horas yang ikut berjualan *frozen food* karena produk tersebut sangat banyak peminatnya. Hal ini dikarenakan ketika diperjualbelikan di pasar harganya jauh lebih murah dibandingkan harga di supermarket dan keinginan pelanggan terpenuhi. Saat ini, toko *Frozen food* Hutagaol berkembang dan sudah berpindah ke Pasar Parluasan dengan lokasi yang lebih strategis dan area yang lebih luas. Dengan alasan inilah peneliti tertarik untuk meneliti toko *Frozen food* Hutagaol.

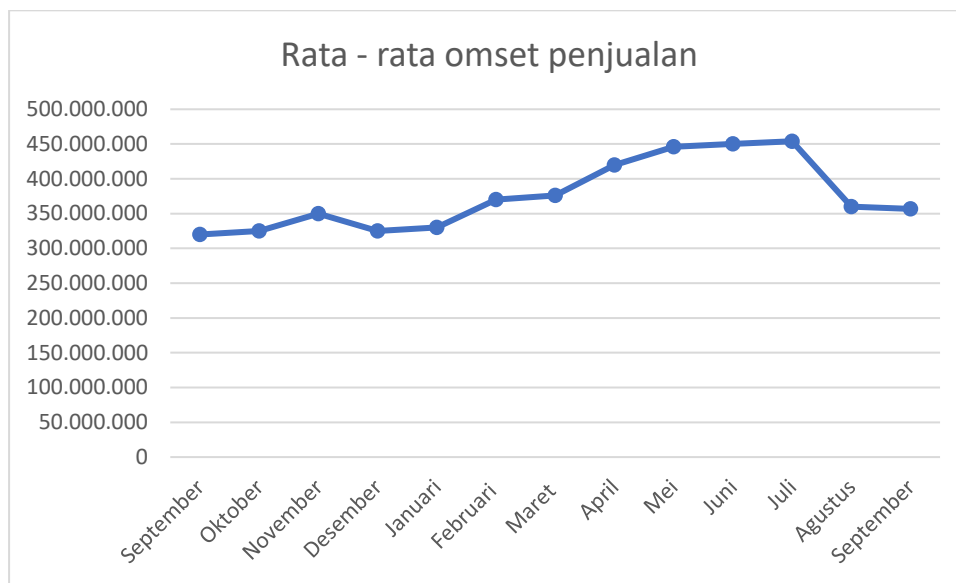
Toko *Frozen food* Hutagaol memiliki suatu sistem tersendiri dalam melayani pelanggannya. Pelayanan toko ini memiliki beberapa perbedaan dengan pelayanan di toko *frozen food* lainnya di area yang sama, di antaranya adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1. Tabel Perbandingan Pelayanan Toko *Frozen food* Hutagaol dengan Toko Kompetitor

No	Toko <i>Frozen food</i> Hutagaol	Toko Kompetitor A	Toko Kompetitor B
1.	Produk dapat dipesan secara <i>online</i> melalui Whatsapp dan Shopee.	Produk dapat dipesan secara <i>online</i> melalui Whatsapp.	Produk dapat dipesan secara <i>online</i> melalui Whatsapp.
2.	Menyediakan fasilitas pesan antar baik di dalam maupun luar kota.	Tidak menyediakan fasilitas pesan antar.	Tidak menyediakan fasilitas pesan antar.
3.	Menerima retur produk <i>home industry</i> .	Tidak menerima retur produk <i>home industry</i> .	Tidak menerima retur produk <i>home industry</i> .
4.	Harga jual produk murah untuk pembelian dalam jumlah sedikit maupun banyak.	Harga jual produk murah hanya untuk pembelian dalam jumlah banyak.	Harga jual produk murah hanya untuk pembelian dalam jumlah banyak.
5.	Melayani pelanggan dengan cepat karena memiliki karyawan.	Melayanai pelanggan cukup lama karena tidak memiliki karyawan.	Melayani pelanggan dengan baik, tetapi tidak tepat waktu.

6.	Jam operasional toko 05.00 - 17.00	Jam operasional toko 07.00 - 15.00	Jam operasional toko 07.00 - 17.30
----	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

Toko *Frozen food* Hutagaol menyediakan berbagai macam produk *frozen food*, dari produksi pabrik hingga *home made*. Beberapa *brand* produk *frozen food* yang disediakan antara lain adalah Fiesta, Kanzler, Asimo, dan Bon-Bon. Toko ini juga menyediakan bahan makanan lainnya, seperti minyak, tepung terigu, gula dan lain-lain.



Gambar 1.2 Data Penjualan Toko *Frozen food* Hutagaol September 2021-September 2022

Grafik di atas menunjukkan data penjualan toko *Frozen food* Hutagaol pada bulan September 2021 – September 2022. Terdapat penurunan penjualan yang terjadi, terutama pada bulan Juli – September 2022 karena sebagian dari pelanggan berprofesi sebagai penjual jajanan sekolah dan kurun waktu tersebut merupakan waktu libur sekolah.

Penjualan yang meningkat disebabkan oleh faktor libur yang sudah selesai dan banyaknya permintaan konsumen dari beberapa daerah. Banyaknya pelanggan toko *Frozen food* Hutagaol yang lebih memilih untuk membeli kebutuhan pangannya di toko grosir *frozen food* dibandingkan di supermarket, seperti Suzuya dan Ramayana disebabkan oleh faktor harga yang jauh lebih murah, jarak yang lebih dekat, serta tidak perlu membayar parkir seperti di supermarket.

Saat ini, masih banyak toko grosir yang belum memberikan perhatian yang cukup terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pembeli. Hal tersebut dapat menyebabkan pembeli kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan minat pembeli pun berkurang untuk melakukan pembelian berulang di toko tersebut. Konsumen yang tidak puas dapat menyebarkan informasi yang tidak baik kepada calon konsumen lain dan mengakibatkan penurunan keinginan masyarakat untuk berbelanja di toko tersebut.

Toko *Frozen food* Hutagaol menyediakan pelayanan-pelayanan yang belum dihadirkan oleh banyak pesaing lainnya di Kota Pematangsiantar, contohnya adalah dengan menyediakan layanan pesan antar barang tanpa meminta biaya tambahan. Hal ini dapat membuat pembeli puas dan melakukan pembelian berulang.

Harga adalah salah satu di antara beberapa faktor penting yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Harga merupakan nilai suatu barang yang telah ditetapkan oleh penjual terhadap konsumennya. Dalam beberapa kasus, harga yang ditetapkan toko dapat ditawar menjadi lebih murah, namun ada juga toko yang menetapkan harga yang tidak dapat ditawar. Untuk toko grosir sendiri kebanyakan harga dapat ditawar untuk mendapatkan harga yang lebih murah dari harga yang sudah ditetapkan. Berikut ini merupakan tabel perbedaan harga jual produk *frozen food* di toko *Frozen food* Hutagaol dengan di toko kompetitor di area yang sama.

Tabel 1.2 Tabel Perbandingan Harga Jual Produk di Toko *Frozen food* Hutagaol dengan Toko Kompetitor

No	Nama Produk	Toko <i>Frozen food</i> Hutagaol	Toko Kompetitor A	Toko Kompetitor B
1.	Sosis Okey 500 gr	Rp 394.000	Rp 393.000	Rp 396.000
2.	Sosis Okey 1000 gr	Rp 390.000	Rp 389.000	Rp 392.000
3.	Naget Okey 500 gr	Rp 194.000	Rp 193.000	Rp 196.000
4.	Stik Okey 500 gr	Rp 194.000	Rp 193.000	Rp 196.000
5.	Shoestring Fiesta 1000 gr	Rp 360.000	Rp 362.000	Rp 367.000
6.	Shoestring Fiesta 500 gr	Rp 190.000	Rp 192.000	Rp 195.000
7.	Sosis Asimo 500 gr	Rp 360.000	Rp 358.500	Rp 363.000
8.	Sosis Asimo 1000 gr	Rp 355.000	Rp 354.000	Rp 357.000
9	Baso Champ	Rp 240.000	Rp 243.000	Rp 245.000

Harga yang didapatkan pembeli dapat mempengaruhi keinginan untuk melakukan pembelian berulang atau menjadi pelanggan loyal suatu toko. Pembeli yang berbelanja dengan harga lebih murah akan memberitahukan kepada pembeli lainnya, sehingga dapat meningkatkan omset penjualan. Persaingan yang sangat ketat sering membuat para pemilik toko grosir menurunkan harga baik dalam jumlah pembelian yang sedikit maupun banyak. Toko *Frozen food* Hutagaol merupakan salah satu contoh toko yang melakukan pengurangan harga jika konsumen melakukan penawaran terhadap harga barang. Pengurangan harga atau promo dilakukan ketika pembeli melakukan pembelian lebih dari 5 pcs. Seperti pada tabel di atas, terlihat perbedaan harga yang tidak terlalu jauh di antar toko *Frozen food* Hutagaol dan toko kompetitor, tetapi beberapa konsumen tetap memilih berbelanja ke toko *Frozen food* Hutagaol.

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Penelitian Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan

No.	Variabel	Pertanyaan	Persentase	
			Ya	Tidak
1.	Kualitas Pelayanan	1. Pelayanan pada toko <i>Frozen food</i> Hutagaol sudah memenuhi harapan saya.	100%	0%
		2. Toko <i>Frozen food</i> Hutagaol cepat dalam merespon orderan konsumen.	96,7%	3,3%
		3. Jaminan layanan yang diberikan toko <i>Frozen food</i> Hutagaol membuat saya percaya untuk berbelanja ke toko <i>Frozen food</i> Hutagaol.	96,7%	3,3%
2.	Harga	1. Harga jual produk pada toko <i>Frozen food</i> Hutagaol terjangkau.	100%	0%
		2. Toko <i>Frozen food</i> Hutagaol menawarkan berbagai macam harga.	96,7%	3,3%
		3. Harga produk <i>frozen food</i> wajar bila dibandingkan dengan <i>frozen food</i> di toko lainnya.	83,3%	17%
3.	Loyalitas Pelanggan	1. Saya akan merekomendasikan toko <i>Frozen food</i> Hutagaol kepada orang-orang di sekitar saya.	100%	0%
		2. Saya melakukan pembelian berulang di toko <i>Frozen food</i> Hutagaol.	96,7%	3,3%
		3. Saya selalu belanja ke toko <i>Frozen food</i> Hutagaol.	86,7%	13,3%

Berdasarkan tabel Hasil kuesioner Pra-Penelitian Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan, dapat disimpulkan bahwa dominan benar adanya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan harga pada toko *Frozen food* Hutagaol.

Loyalitas pelanggan menjadi perhatian utama setiap pemilik toko grosir dengan menjaga atau meningkatkan kualitas pelayanan dan harga. Pembelian berulang yang dilakukan konsumen sudah pasti akan meningkatkan jumlah omset penjualan. Toko *Frozen food* Hutagaol sudah memiliki pelanggan atau pembeli yang sering melakukan pembelian berulang karena faktor harga dan pelayanan yang diberikan membuat kepuasan kepada para pembeli baru maupun lama.

**Tabel 1.4 Data Pengunjung Toko *Frozen food* Hutagaol
September 2021-September 2022**

Bulan	Pengunjung
september	210
oktober	218
november	235
desember	223
januari	230
februari	228
maret	245
april	250
mei	260
juni	265
juli	270
agustus	235
september	230

Banyak konsumen toko *Frozen food* Hutagaol yang meminta harga yang lebih murah dibandingkan harga jual pesaing lainnya yang masih di atas harga jual toko ini. Pelayanan yang diberikan oleh toko ini juga bervariasi, salah satunya yang membuat konsumen puas adalah produk yang telah dibeli oleh pembeli toko *Frozen food* Hutagaol akan diantarkan apabila masih dalam kota tanpa dipungut biaya tambahan. Apabila ada pembeli yang menginginkan produk dikirimkan ke luar kota, produk akan

diantarkan melalui halte angkutan umum yang melewati daerah tersebut, sehingga mempermudah konsumen untuk menerima barang tersebut di lokasi tujuan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di toko *Frozen food* Hutagaol ?
2. Bagaimana harga di toko *Frozen food* Hutagaol ?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol secara simultan ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol secara parsial ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di toko *Frozen food* Hutagaol.
2. Untuk mengetahui harga di toko *Frozen food* Hutagaol.
3. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol secara simultan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di toko *Frozen food* Hutagaol secara parsial.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan dan mempermudah para pembaca untuk dapat memahami penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu penulis memahami tentang kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan dalam dunia bisnis dan dapat dijadikan sumber penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dalam memberikan gambaran umum serta isi dari penelitian ini, adapun sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu periode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisa data dari topik yang diteliti oleh penulis dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan, hasil observasi, dan saran. Kesimpulan akhir dari penelitian serta saran diperoleh dari penelitian untuk objek yang diteliti atau pihak terkait lainnya.