

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha khususnya di bidang bahan bangunan semakin berkembang pesat seiring dengan kemajuan perekonomian masyarakat maupun suatu negara, hal ini membawa dampak terhadap pembangunan khususnya sub sektor pembangunan perumahan. Kebutuhan terhadap pembangunan perumahan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, baik rumah untuk tempat tinggal maupun tempat usaha karena rumah termasuk kebutuhan pokok manusia. Meningkatnya akan rumah tersebut, maka meningkatnya pembangunan.

Untuk menjawab peluang dan tantangan usaha Toko Bangunan tersebut perusahaan dihadapkan dapat menciptakan daya imajinasi, kreativitas dan inovasi yang tinggi untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Agar dapat bersaing dalam tuntutan pasar untuk selalu menampilkan sumber dayanya yang profesional maupun operasional yang cakap dan terampil. Hal ini merupakan suatu peluang yang bagus bagi orang yang berjiwa wirausahawan untuk menciptakan usaha toko bangunan. Seperti Toko Bangunan Sabako Baru Mulia yang ada di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Sri Indrapura yang kini mulai berkembang pesat seiring dengan laju pertumbuhan dan permintaan akan bahan bangunan.

Adapun konsumen Toko Bangunan Sabako Baru Mulia yaitu laki-laki dan perempuan, dan pelayanannya di Toko bangunan ini kurang baik karena kurang cepat dalam mengantarkan barang pesanan pelanggan, kemudian menanggapi konsumen kurang ramah. Toko bangunan Sabako Baru Mulia merupakan usaha

yang menjual barang-barang material bangunan seperti besi, kayu, papan, semen, pasir dan lain-lain, yang banyak di butuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya baik untuk membuat rumah, perkantoran, jalan raya.

Pada dasarnya tujuan akhir dari perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang terpuaskan oleh pengguna produk atau pelayanan perusahaan merupakan modal dasar bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat bermanfaat bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang oleh pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptonoo, 2000:24).

Begitu juga dengan usaha toko bangunan, mempertahankan konsumen yang setia merupakan suatu usaha yang harus dilakukan oleh pelaku usaha ini, dengan banyaknya toko bangunan yang berdiri membuat konsumen mempunyai pilihan. Salah satunya adalah Toko Bangunan Sabako Baru Mulia yang ada di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Sri Indrapura, Toko Bangunan ini berdiri pada tahun 2005 yang lalu. Sejak berdirinya Toko Bangunan Sabako Baru Mulia ini membantu masyarakat yang sibuk bekerja untuk memudahkannya dalam mendapatkan bahan barang material.

Untuk melihat perkembangan penjualan Toko Bangunan Sabako Baru Mulia dari tahun 2011 sampai tahun 2015 dapat dilihat dari tabel1 berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Penjualan Toko Bangunan Sabako Baru Mulia

Tahun	Jumlah(Rp)
2011	212.000.000
2012	309.000.000
2013	935.000.000
2014	869.000.000
2015	982.000.000
Total	3.307.000.000

Sumber: Toko Bangunan Sabako Baru Mulia

Dari tabel 1.1 diatas, tahun 2011 sampai tahun 2015 penjualan Toko Bangunan Sabako Baru Mulia berjumlah Rp 3.307.000.000.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang di miliki oleh suatu usaha kecil menengah. Maka penulis mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BANGUNAN SABAKO BARU MULIA DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat membuat perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “apakah terdapat pengaruh yang signifikan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara persial maupun simultasi pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis – Kabupaten Siak Sri Indrapura”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis – Kabupaten Siak Sri Indrapura.
- b. Untuk mengetahui variabel mana yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis – Kabupaten Siak Sri Indrapura.

2. Manfaat Penelitian

a. Untuk Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Toko Bangunan Sabako Baru Mulia dalam menerapkan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan agar konsumen puas.

b. Untuk Penulis

Sebagai bahan masukan dan referensi bagi peneliti-peneliti yang lain dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

c. Untuk Peneliti Lain

Sebagai media bagi penulis dalam pengembangan wawasan serta aplikasi bagi peneliti lain yang bermaksud mengadakan khususnya Manajemen Pemasaran yang mengkaji tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan di bagi menjadi tiga (6) bab, yang di uraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan di akhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan di bahas beberapa landasan teori yang menyangkut tentang pengertian penjualan, strategi penjualan, faktor – faktor yang mempengaruhi penjualan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan di bahas hal-hal yang berhubungan dengan penelitian dan data yang terdiri dari lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan di bahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta aktivitas kegiatan perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memaparkan hasil penelitian dan analisa secara detail mengenai harga, kualitas pelayanan, serta pengaruhnya kepuasan pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis – Kabupaten Siak Sri Indrapura.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan di kemukakan beberapa kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian dan saran – saran yang mungkin berguna pada Toko Bangunan dan pembaca.