

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya pebisnis baru yang memasuki pasar menuntut para pebisnis untuk terus mengembangkan kreatifitas, inovasi, serta berbagai strategi yang telah diciptakan agar mampu bersaing dengan pebisnis sejenis, dan mengait banyak konsumen.

Salah satu bisnis yang tak lekang oleh perubahan zaman adalah toko yang menyediakan berbagai perlengkapan bayi atau biasa dikenal dengan *Baby Shop*, karena angka kelahiran bayi di Indonesia terus meningkat di setiap tahunnya. Setiap tahun diperkirakan 4,8 juta anak lahir di Indonesia. Tingginya angka kelahiran ini menempatkan Indonesia pada urutan keempat setelah Cina, India, dan Amerika Serikat dengan populasi mencapai hampir 270 juta jiwa (theconversation.com, 24 September 2020). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, angka kelahiran bayi di kota Surabaya disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Kelahiran Bayi di Surabaya

Tahun	2018	2019	2020
Male	12.247	16.728	28.136
Female	12.635	15.857	28.283
Total	24.913	32.585	56.419

Sumber : Data Badan Pusat Statistik Surabaya.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa angka kelahiran bayi di kota Surabaya meningkat di setiap tahunnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pasar kebutuhan bayi dan balita sangatlah kuat.

Kehadiran sang buah hati pasti akan selalu dinantikan oleh kedua orangtuanya. Menyambut buah hati juga perlu mempersiapkan berbagai pernik-pernik kebutuhan dan perlengkapan untuk sang buah hati sebaik mungkin. Mulai dari pakaian, sarung tangan, kaos kaki, selimut, tempat tidur, perawatan, dan berbagai peralatan lainnya. Hal ini menjadi peluang besar bagi pelaku usaha perlengkapan bayi yang terbilang menjanjikan.

Salah satu toko perlengkapan bayi yang berada di kota Surabaya bagian pusat adalah Dinda Baby Shop. Dimana Dinda Baby Shop merupakan tempat usaha yang menyediakan berbagai kebutuhan primer dan sekunder untuk bayi, serta beberapa kebutuhan primer untuk ibu setelah melahirkan, seperti pakaian bayi dan anak, alat makan dan minum bayi, perawatan badan bayi dan anak, dot dan botol bayi, popok bayi, selimut bayi, tempat tidur bayi, bantal dan guling bayi, stroller bayi, bak mandi bayi, mainan bayi dan anak, kursi makan bayi, gendongan bayi, gurita ibu melahirkan, jarik ibu melahirkan, pakaian dalam ibu, dan lain sebagainya. Sistem pembayaran Dinda Baby Shop menggunakan tunai dan kartu kredit / ATM. Dinda Baby Shop berada di Jalan Pandegiling No. 143 Surabaya, Jawa Timur. Dinda Baby Shop buka setiap hari mulai pukul 07:00 – 21:00 WIB. Jumlah karyawan toko adalah 5 orang yang dibagi menjadi 2 karyawan pada shift kerja pagi (07:00 – 14:00), dan 3 karyawan pada shift kerja malam (14:00 – 21:00).



Gambar 1.1 Grafik Penghasilan Dinda Baby Shop Tahun 2019, 2020, dan 2021

Sumber : Pemilik Toko Dinda Baby Shop.

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan penghasilan pada periode tahun 2019 merupakan penghasilan normal sebelum terjadinya pandemi Covid-19, penghasilan yang didapatkan pada periode ini lebih tinggi dibandingkan dengan penghasilan periode tahun 2020 dan 2021 yang telah memasuki masa pandemi Covid-19, total penghasilan yang didapatkan pada tahun 2019 adalah Rp. 1.474.106.500,- . Periode tahun 2020 terjadi penurunan penghasilan cukup drastis yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, dimana pada masa itu pemerintah menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) serta berbagai pembatasan lainnya, sehingga sangat berpengaruh terhadap penurunan

penjualan, pada periode ini terjadi kenaikan dan penurunan penghasilan yang tidak stabil dikarenakan menurunnya daya beli masyarakat yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, total penghasilan yang didapatkan pada periode tahun 2020 adalah Rp. 1.108.526.500,-. Periode tahun 2021 terjadi peningkatan penjualan yang cukup tinggi dari periode tahun 2020, hal itu disebabkan adanya era *new normal* yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan penemuan vaksin Covid-19, sehingga masyarakat dapat kembali melakukan kegiatan diluar rumah dengan bebas namun harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penutupan sementara seluruh pusat perbelanjaan saat PPKM Darurat juga menjadi salah satu faktor peluang bagi Dinda Baby Shop dalam meningkatkan penjualannya, total penghasilan pada tahun 2021 adalah Rp. 1.325.621.500,- .

Toko perlengkapan bayi Dinda Baby Shop ini, berdiri sejak tahun 2006 dan sudah memiliki banyak sekali pelanggan yang berulang kali datang membeli produk yang telah disediakan di toko. Sebelum toko Dinda Baby Shop dikenal oleh masyarakat, pemilik toko melakukan kegiatan promosi dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat khususnya area Surabaya Pusat. Tidak hanya kegiatan promosi, melainkan berbagai strategi pemasaran telah dilakukan oleh pemilik Dinda Baby Shop. Djaslim mengatakan bahwa terciptanya pelanggan perlu adanya strategi pemasaran yang tersusun dengan baik, oleh karena itu perusahaan harus merencanakan bisnis, menentukan variasi produk, menentukan harga, menentukan lokasi, menentukan kegiatan promosi, dan mendistribusikan barang yang dapat memuaskan keinginan konsumen agar mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan (Efnita 2017:108).

Berbagai permasalahan dalam hal pemasaran berhubungan erat dengan variasi produk yang dipasarkan. Variasi atas rangkaian produk yang semakin berkembang dapat meningkatkan profitabilitas serta mempengaruhi kepuasan konsumen. Produk perlu dipersepsikan sebagai suatu produk yang memiliki tingkat kualitas tinggi, sehingga pelanggan dapat mengetahui dan memahami produk hanya dengan eksistensi, fungsi, citra, dan mutu (Perwitasari et al. 2020:52). Suatu perusahaan dikatakan memiliki kualitas tinggi apabila perusahaan tersebut mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pelanggan atau melampaui harapan pelanggan dengan adanya kualitas produk yang baik (Kotler dan Keller, 2015:156). Variasi produk Dinda Baby Shop selalu berkembang, awal mula Dinda Baby Shop berdiri hanya menyediakan pakaian bayi, perawatan badan bayi, dan mainan anak saja. Seiring bertambahnya waktu, variasi produk Dinda Baby Shop terus berkembang hingga saat ini. Berbagai variasi produk yang disediakan Dinda Baby Shop diantaranya : pakaian bayi dan anak, set alat makan dan minum bayi, perawatan badan bayi dan anak, dot dan botol bayi, popok bayi, selimut bayi, tempat tidur bayi, bantal dan guling bayi, stroller bayi, bak mandi bayi, mainan bayi dan anak, kursi makan bayi, kojong bayi, perlak bayi, gendongan bayi, tas perlengkapan bayi, aksesoris bayi dan anak, sepatu bayi dan anak, berbagai boneka, kaos kaki bayi hingga dewasa, handuk bayi hingga dewasa, pompa asi, kantong asi, gurita ibu melahirkan, jarik ibu melahirkan, pakaian dalam ibu, *set gift* untuk kado, hingga jasa bungkus kado gratis, dan lain sebagainya.

Toko perlengkapan bayi Dinda Baby Shop terbilang memiliki variasi produk yang sangat lengkap, namun beberapa variasi produk perawatan tubuh bayi yang

disediakan oleh Dinda Baby Shop kurang lebih sama dengan baby shop lainnya, serta Dinda Baby Shop tidak menyediakan variasi produk makanan dan minuman untuk bayi. Sebelumnya Dinda Baby Shop menyediakan produk makanan dan minuman bayi, namun hanya berjalan beberapa bulan saja. Pemilik toko Dinda Baby Shop memiliki alasan tersendiri untuk tidak menjual produk makanan dan minuman bayi di tokonya dengan alasan masa kadaluwarsa (*expired*) produk makanan dan minuman bayi yang sangat singkat, serta jangka waktu penjualan produk makanan dan minuman bayi terbilang lama, dikarenakan toko Dinda Baby Shop berhadapan langsung dengan *mini market* Indomaret. Berdasarkan hasil observasi pemilik toko dan para karyawan toko, masyarakat lebih senang membeli produk makanan bayi di mini market sebab varian produk yang dijual lebih bervariasi. Sehingga pemilik toko Dinda Baby Shop tidak lagi menyediakan produk makanan dan minuman bayi.

Variasi produk juga dipengaruhi oleh harga. Harga adalah suatu kesepakatan tentang transaksi jual beli barang atau jasa yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Harga tersebut harus direlakan oleh kedua belah pihak dalam akad (Indrasari, 2019:39). Penetapan harga memiliki peran penting terhadap strategi bersaing perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus konsisten dengan cara pilihan perusahaan pada penempatan posisi relatifnya dalam persaingan (Shinta, 2020:102). Pemilik toko Dinda Baby Shop menetapkan harga berdasarkan empat faktor eksternal yaitu: konsumen, pemerintah, pabrik/distributor/*supplier*, dan persaingan dengan kompetitor. Permasalahan pada harga yang terjadi pada toko Dinda Baby Shop adalah adanya persaingan harga pada produk sejenis yang dijual

di Baby Shop dan super market lain, karena Dinda Baby Shop berlokasi di area pemukiman warga Surabaya Pusat yang mayoritas masyarakatnya tergolong kelas menengah, sehingga harga produk dan kualitas yang dipasarkan menyesuaikan kemampuan daya beli masyarakat setempat.

Selain variasi produk dan harga, faktor penting lain dalam menjalankan sebuah bisnis adalah pemilihan lokasi. Alma (2011:105) mengatakan bahwa “*place* atau lokasi adalah suatu tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya” (Perwitasari et al. 2020). Seorang konsumen dapat tertarik dengan produk yang dipasarkan karena adanya dua faktor lokasi usaha yang mendukung yaitu pemilihan lokasi yang strategis dan fasilitas yang disediakan sangat memadai. Pemilihan lokasi usaha toko Dinda Baby Shop sangat strategis, yang terletak di pusat kota Surabaya, berada di pinggir jalan yang dapat dilalui oleh pengguna mobil, sepeda motor, dan pejalan kaki sehingga mudah diakses oleh masyarakat kota Surabaya. Fasilitas yang disediakan oleh toko juga memadai seperti : handsanitizer, ruangan toko ber-AC, lantai selalu bersih karena alas kaki pelanggan selalu dilepas, ruangan yang cukup besar, dan area parkir motor. Terdapat kurangnya tenaga penjaga area parkir yang mengakibatkan pelanggan berkendara motor menempatkan kendaraannya dengan posisi yang tidak rapi, sehingga pelanggan lain yang mengendarai mobil hanya mendapatkan sedikit lahan untuk menempatkan mobilnya, sehingga mobil pelanggan berdekatan langsung dengan jalan raya yang beresiko menimbulkan kemacetan. Para karyawan toko Dinda Baby Shop biasanya mengarahkan pelanggan yang mengendarai mobil untuk

menempatkan mobilnya di area parkir Indomaret Pandegiling atau area parkir Masjid Istiqlal Pandegiling yang cukup terbelang luas.

Adanya variasi produk yang lengkap, harga sesuai kualitas, serta pemilihan lokasi strategis dan menyediakan berbagai fasilitas yang memadai, hal itu dapat menciptakan kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen mencerminkan evaluasi seorang konsumen terhadap kinerja produk yang berhubungan dengan harapan dan perasaan konsumen. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan senang (Kotler dan Keller, 2015:33). Konsumen yang puas terhadap pilihan produk Dinda Baby Shop cenderung untuk melakukan pembelian ulang pada saat kebutuhan yang sama dibutuhkan kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan aspek penting pada suatu bisnis dalam meningkatkan volume penjualan.

Alasan mengapa peneliti memilih Dinda Baby Shop sebagai objek penelitian karena : 1) Dinda Baby Shop merupakan toko perlengkapan bayi, dimana termasuk kedalam pasar lokal yang sangat disukai oleh masyarakat setempat. 2) Dinda Baby Shop merupakan salah satu toko yang menjual perlengkapan bayi di area jalan Pandegiling, sehingga dapat dikatakan sebagai pemain pasar monopoli. 3) Dinda Baby Shop memiliki lokasi strategis yang mudah diakses oleh konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas beserta teori yang telah dijelaskan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan

Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Dinda Baby Shop” untuk mengetahui alasan konsumen melakukan pembelian di Dinda Baby Shop.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus kajian dalam penelitian ini maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop ?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop ?
4. Bagaimana pengaruh variasi produk, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.
3. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.
4. Menganalisis pengaruh variasi produk, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan sebagai referensi yang dapat dikembangkan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan untuk mengetahui pengaruh variasi produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan sebagai penerapan manajemen pada lingkup masyarakat secara langsung. Selain itu, peneliti juga bisa memperoleh ilmu dan pengalaman baru dari fenomena yang ditemui pada proses penelitian khususnya dalam pemasaran retail dibidang toko perlengkapan bayi .

b. Bagi perusahaan

Sebagai evaluasi dan masukan kepada toko perlengkapan bayi Dinda Baby Shop terkait faktor variasi produk, harga, dan lokasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk strategi kedepan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya terkait pemasaran retail lokal yang dijadikan sebagai

pengembangan penelitian kedepan. Hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat untuk peneliti selanjutnya, dan menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam bidang pengaruh variasi produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Dinda Baby Shop.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika hasil dari penulisan ini dibagi menjadi tiga bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian agar lebih jelas dan lebih terstruktur. Adapun susunan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini dijelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan terhadap judul penelitian, landasan teori variasi produk, harga dan lokasi, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab metode penelitian ini membahas tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel penelitian,

instrumen penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, pengukuran variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab hasil dan pembahasan ini membahas tentang kondisi objektif perusahaan (profil perusahaan), analisis deskriptif responden, analisis data, dan pembahasan.

BAB V : Penutupan

Bab penutupan ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

