

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan suatu usaha membutuhkan pelanggan untuk melanjutkan usaha membutuhkan pelanggan untuk melanjutkan keberlangsungan suatu bisnis. Pelanggan dapat memberikan dampak besar suatu perusahaan untuk berkembang dan mendapatkan keuntungan sehingga usaha terus berjalan. Perdagangan adalah fondasi penting bagi pembangunan nasional dan daerah, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang maju dan mandiri secara lahir dan batin. Di pedesaan, kebutuhan akan sembako sangat tinggi, terutama karena pasokan yang terbatas. Sebagian kebutuhan sembako dan barang lainnya masih harus diimpor dari negara lain. Oleh karena itu, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan sembako di daerah pedesaan agar masyarakat di sana dapat terpenuhi kebutuhannya dengan baik. Dalam menarik pelanggan *owner* dapat melakukan suatu usaha sebaik mungkin untuk memberikan yang terbaik pada pelanggan bertujuan memberikan kepuasan terhadap pelanggan (Azizah, 2022).

Perkembangan dunia usaha di sektor ritel, khususnya toko sembako, mengalami persaingan yang semakin ketat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan barang pokok sehari-hari. Toko Sempulur Jaya, yang berlokasi di Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kabupaten Tulang Bawang Barat, merupakan salah satu toko sembako yang berupaya untuk tetap eksis dan bersaing di tengah banyaknya pilihan toko serupa di wilayah tersebut. Dalam menghadapi persaingan ini, pemilik toko dituntut untuk memahami faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan adalah *word of mouth* atau promosi dari mulut ke mulut. *Word of mouth* dinilai sangat efektif karena informasi yang diterima Pelanggan berasal dari pengalaman nyata orang lain, sehingga lebih dipercaya dibandingkan iklan konvensional. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi aspek krusial yang dapat memberikan pengalaman positif bagi

Pelanggan, sehingga mereka cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan toko kepada orang lain.

Faktor harga juga tidak kalah penting, mengingat Pelanggan cenderung membandingkan harga antar toko sebelum memutuskan untuk membeli. Harga yang kompetitif dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi Pelanggan untuk memilih suatu toko. Di samping itu, *store atmosphere* atau suasana toko, seperti kebersihan, tata letak, pencahayaan, dan kenyamanan ruang, turut berperan dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dan memengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Mengingat pentingnya keempat faktor tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *word of mouth*, kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya. Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling dominan memengaruhi Kepuasan Pelanggan, diharapkan pihak pengelola toko dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan loyalitas Pelanggan. Penelitian ini juga menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya dalam konteks toko sembako di daerah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha lain dalam mengelola toko secara lebih efektif dan efisien, sehingga mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif. Toko Sembako adalah toko yang menyediakan kebutuhan sehari-hari. Sembako, yang merupakan singkatan dari sembilan bahan pokok, adalah jenis usaha yang sangat dibutuhkan oleh semua orang. Masyarakat memerlukan Toko Sembako yang menjual barang-barang sehari-hari dengan harga terjangkau dan mudah diakses di sekitar tempat tinggal mereka. Sembako terdiri dari berbagai bahan makanan dan minuman yang umumnya diperlukan oleh masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari, seperti beras, gula, minyak, mie instan, dan bahan makanan lainnya, di Indonesia terutam di pulau sumatra, Lampung telah berkembang pesat. pelanggan dapat menemukan berbagai produk dengan harga yang cukup terjangkau. Toko Sembako sering menjadi pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain makanan, beberapa Toko Sembako juga menawarkan barang-barang non-pangan, seperti sabun, deterjen, dan peralatan rumah tangga lainnya.

Toko Sembako Sempulur Jaya, yang terletak di Dusun Mekar Asri, merupakan salah satu tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan sembako lengkap untuk masyarakat setempat. Beroperasi di tengah lingkungan pedesaan, toko ini berhasil menciptakan *Atmosphere* yang nyaman dan ramah bagi pelanggan, sehingga selalu ramai dikunjungi oleh warga. Saat pelanggan memasuki Toko Sembako Sempulur Jaya, mereka disambut dengan senyuman hangat dari pemilik dan staf. Nuansa kekeluargaan langsung terasa, karena toko ini dikelola dengan semangat kebersamaan yang tinggi. Pemiliknya selalu menyapa pelanggan dengan ramah dan siap membantu mereka menemukan barang-barang sehari-hari. Ini menciptakan rasa nyaman dan keakraban, membuat pelanggan merasa seolah berbelanja di rumah sendiri. Rak-rak di dalam toko ditata dengan rapi dan teratur, memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang mereka butuhkan. Berbagai barang sembako seperti beras, minyak goreng, gula, mie instan, dan telur tersusun dengan baik, sehingga pelanggan dapat dengan mudah menemukannya. Toko ini juga menawarkan produk non-pangan seperti sabun, deterjen, dan peralatan rumah tangga lainnya. Tata letak yang teratur dan label harga yang jelas membantu pelanggan berbelanja lebih efisien.

Toko Sempulur Jaya juga dikenal karena harga produknya yang terjangkau. Pemilik selalu berusaha menyediakan barang berkualitas dengan harga bersaing, sehingga masyarakat pedesaan dapat memenuhi kebutuhan mereka tanpa mengeluarkan biaya besar. Inilah salah satu alasan mengapa Toko Sembako Sempulur Jaya menjadi pilihan utama bagi warga Dusun Mekar Asri. Selain menyediakan berbagai produk sembako, Toko Sempulur Jaya juga mengutamakan pelayanan yang cepat dan efisien. Staf yang bekerja di toko ini terlatih dan sigap membantu pelanggan dalam mengambil barang, menimbang produk, dan melakukan transaksi. Pelayanan yang cepat ini menjadi nilai tambah yang membuat pelanggan betah berbelanja di sini. Lebih dari sekadar tempat berbelanja, Toko Sempulur Jaya juga sering menjadi *Atmosphere* Toko bertemu dan bersosialisasi bagi warga setempat. Banyak pelanggan yang mampir bukan hanya untuk berbelanja, tetapi juga untuk berbincang dengan pemilik toko atau sesama pelanggan. *Atmosphere* hangat dan kebersamaan inilah yang menjadikan Toko Sempulur Jaya lebih dari sekadar toko sembako biasa; toko ini telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat Dusun Mekar Asri.

Dengan berbagai keunggulan yang dimilikinya, Toko Sembako Sempulur Jaya terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta produknya. Pemilik selalu terbuka untuk menerima masukan dari pelanggan dan berusaha memperbaiki kekurangan yang ada. Dengan cara ini, toko ini dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat pedesaan dengan lebih baik. Secara keseluruhan, *Atmosphere* di Toko Sembako Sempulur Jaya adalah kombinasi antara keakraban, kenyamanan, dan efisiensi. Toko ini bukan hanya tempat untuk memenuhi kebutuhan sembako, tetapi juga menjadi bagian dari kehidupan sosial masyarakat Dusun Mekar Asri. Dengan pelayanan yang ramah, produk yang lengkap, dan harga yang terjangkau, Toko Sembako Sempulur Jaya akan terus menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Dalam bisnis ritel, Kepuasan Pelanggan adalah aspek penting dalam dunia bisnis yang menentukan keberhasilan suatu produk atau layanan di pasar. Kepuasan Pelanggan mencerminkan keinginan Pelanggan untuk membeli suatu produk, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kualitas produk hingga strategi pemasaran yang diterapkan. Artikel ini akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan tersebut. Toko Sembako Sempulur Jaya, yang terletak di Dusun Mekar Asri, berhasil mencapai Kepuasan Pelanggan melalui berbagai strategi efektif. Salah satu kunci Kepuasan Pelanggan adalah *Atmosphere* toko yang ramah dan nyaman. Pelanggan disambut senyuman hangat dari pemilik dan staf, menciptakan nuansa akrab yang membuat mereka merasa seperti di rumah sendiri. *Atmosphere* ini mendorong pelanggan untuk kembali berbelanja. Toko ini menawarkan berbagai produk sembako berkualitas dengan harga terjangkau. Pemilik berkomitmen menyediakan barang berkualitas tanpa membebani pelanggan, menjadikan toko ini pilihan utama bagi masyarakat setempat.

Kepuasan Pelanggan tercapai bukan hanya dari produk, tetapi juga dari nilai yang dirasakan saat berbelanja. Pelayanan efisien juga penting untuk kepuasan pelanggan. Toko Sembako Sempulur Jaya dikenal dengan pelayanan cepat. Staf yang terlatih membantu pelanggan dengan sigap, menjadikan proses belanja nyaman dan memuaskan. Selain sebagai tempat berbelanja, toko ini menjadi *Atmosphere* Toko berkumpul bagi warga. Pelanggan datang tidak hanya untuk berbelanja, tetapi juga

untuk bersosialisasi, menciptakan rasa kebersamaan yang memperkuat hubungan dengan komunitas. Interaksi ini menambah nilai bagi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Toko Sembako Sempulur Jaya sangat terbuka terhadap masukan pelanggan. Pemilik aktif meminta umpan balik dan berusaha memperbaiki kekurangan, menunjukkan bahwa mereka menghargai pelanggan sebagai mitra. Proses perbaikan yang berkelanjutan ini meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Andika et al., 2022).

Dalam dunia bisnis, khususnya di sektor ritel seperti toko sembako, *word of mouth* (WOM) atau rekomendasi dari mulut ke mulut memiliki peranan yang sangat penting. WOM berfungsi sebagai alat pemasaran yang efektif, karena Pelanggan lebih cenderung mempercayai informasi dari orang-orang terdekat mereka dibandingkan dengan iklan tradisional. Artikel ini akan membahas dampak WOM pada toko sembako, dengan fokus pada Toko Sembako Sempulur Jaya di Dusun Mekar Asri. WOM adalah komunikasi informal antarindividu mengenai pengalaman mereka dengan produk atau layanan tertentu. Dalam konteks toko sembako, WOM bisa berupa rekomendasi terkait kualitas produk, pelayanan, harga, dan keseluruhan pengalaman berbelanja. Pengaruh WOM sangat signifikan, terutama di komunitas pedesaan di mana hubungan antarwarga lebih erat dan saling memengaruhi. Rekomendasi dari teman, keluarga, atau tetangga dapat meningkatkan kepercayaan Pelanggan terhadap Toko Sembako Sempulur Jaya. Ketika seorang pelanggan mendengar pengalaman positif dari orang dekat, mereka lebih cenderung mengunjungi toko tersebut. Kepercayaan ini menjadi kunci dalam menarik pelanggan baru. WOM juga membantu memperluas jangkauan pasar; ketika seorang pelanggan membagikan pengalamannya di Toko Sembako Sempulur Jaya, informasi tersebut dapat menjangkau Pelanggan yang lebih luas. Hal ini sangat penting di daerah pedesaan, di mana informasi sering disebarkan secara lisan. WOM juga berperan dalam memperkuat identitas merek Toko Sembako Sempulur Jaya. Dengan meningkatnya rekomendasi positif, citra toko di masyarakat akan semakin kokoh. Pelanggan tidak hanya membeli produk, tetapi juga ikut serta dalam membangun reputasi toko.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pembangunan Toko Sembako Sempulur Jaya yang terletak di pedesaan dengan menggunakan pendekatan *Asset Based Community Development*. Fokusnya adalah pada pemenuhan kebutuhan

sembako di wilayah pedesaan, dengan menekankan pemanfaatan aset yang dimiliki masyarakat sebagai dasar untuk pengembangan berkelanjutan. Proses ini melibatkan penilaian terhadap sumber daya, keterampilan, dan pengalaman yang ada dalam komunitas, mengorganisir komunitas untuk menangani isu-isu yang mendorong anggotanya untuk bertindak, serta menentukan langkah-langkah yang tepat untuk diambil. Usaha sembako adalah salah satu bisnis yang akan selalu ada dan dibutuhkan. Toko Sembako Sempulur Jaya, yang terletak di Dusun Mekar Asri, menerapkan strategi pengembangan *Asset Based Community Development*. Metode ini memanfaatkan aset dan sumber daya masyarakat sebagai landasan pembangunan, memberdayakan mereka untuk menggunakan apa yang telah dimiliki. Melalui strategi ini, Toko Sembako Injek Balanja membantu komunitas lokal dalam menyediakan barang-barang sembako, memudahkan pemenuhan kebutuhan harian setiap rumah tangga.

Berdasarkan tujuan ini, penelitian bertujuan untuk memahami segmentasi target dan posisi dalam menjual kebutuhan sembako di Dusun Mekar Asri, dengan menggunakan strategi yang berbasis pada pengembangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Strategi ini juga dapat diterapkan oleh usaha Toko Sembako Sempulur Jaya untuk mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya. Agar usaha Toko Sembako Sempulur Jaya dapat berjalan sesuai harapan, penelitian ini menggunakan pendekatan strategi pengembangan berbasis pada penyediaan kebutuhan masyarakat. Masyarakat dihargai sebagai jaringan potensi yang luar biasa, dengan aset-aset yang sudah ada, baik itu sosial, ekonomi, maupun budaya, yang telah berkembang seiring waktu (Pemi & Beni, 2021).

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan pada Toko Sembako Sempulur Jaya yaitu dimana toko tersebut memiliki Omzet (Pendapatan Kotor) Bulanan. Omzet adalah sejumlah nilai total dari penjualan produk dalam suatu kurun waktu tertentu. Yang Dimana pendapatan (Omzet) pada Toko Sembako Sempulur Jaya per hari: Rp 9.000.000
Pengeluaran per hari: Rp 5.000.000 – Rp 8.000.000, Penghasilan (Laba Bersih) per bulan: Rp 240.000.00. Jika omzet harian diasumsikan sebesar Rp 9.000.000, maka omzet bulanan: $\text{Rp } 9.000.000 \times 30 \text{ hari} = \text{Rp } 270.000.000$

A. Pengeluaran Bulanan

Jika pengeluaran harian berkisar antara Rp 5.000.000 – Rp 8.000.000, maka pengeluaran bulanan:

Pengeluaran bulanan minimum = Rp 5.000.000 x 30 = Rp 150.000.000

Pengeluaran bulanan maksimum = Rp 8.000.000 x 30 = Rp 240.000.000

B. Penghasilan (Laba Bersih) Bulanan

Penghasilan atau laba bersih adalah selisih antara omzet dan pengeluaran bulanan:

Laba bersih minimum = Omzet bulanan – Pengeluaran maksimum = Rp 270.000.000 – Rp 240.000.000 = Rp 30.000.000,

Laba bersih maksimum = Omzet bulanan – Pengeluaran minimum = Rp 270.000.000 – Rp 150.000.000 = Rp 120.000.000

Namun, Anda juga menyebutkan penghasilan (laba bersih) per bulan sebesar Rp 240.000.000. Ini berarti ada kemungkinan data yang dimaksud berbeda, atau ada kesalahan penulisan. Secara logika, laba bersih tidak mungkin lebih besar dari omzet.

C. Penjelasan dan Analisis

Berdasarkan data di atas, omzet bulanan Toko Sempulur Jaya diperkirakan sebesar Rp 270.000.000. Pengeluaran bulanan berkisar antara Rp 150.000.000 hingga Rp 240.000.000. Dengan demikian, laba bersih yang diperoleh setiap bulan berada pada kisaran Rp 30.000.000 hingga Rp 120.000.000, tergantung besar kecilnya pengeluaran harian.

Jika penghasilan yang dimaksud adalah omzet (pendapatan kotor), maka angka Rp 240.000.000 per bulan sudah sangat sesuai dengan omzet bulanan yang dihitung dari pendapatan harian. Namun, jika yang dimaksud adalah laba bersih, maka angka tersebut perlu dikonfirmasi kembali karena secara matematis tidak mungkin laba bersih melebihi omzet.

Keterangan	Nilai Minimum (Rp)	Nilai Maksimum
Omzet Bulanan	270.000.000	270.000.000
Pengeluaran Bulanan	150.000.000	240.000.000
Laba Bersih Bulanan	30.000.000	120.000.000

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya?
4. Apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya?
5. Apakah *word of mouth*, kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya?

Penjelasan Singkat:

Setiap rumusan masalah di atas disusun dalam bentuk pertanyaan, singkat, jelas, dan langsung mengarah pada variabel yang diteliti.

Rumusan masalah tersebut juga spesifik, sehingga dapat dijawab melalui pengumpulan dan analisis data sesuai dengan metode penelitian yang dipilih. Rumusan masalah ini sudah sesuai dengan standar penulisan ilmiah dan dapat menjadi dasar yang kuat untuk menentukan tujuan penelitian dan langkah penelitian selanjutnya

Rumusan masalah ini akan menjadi panduan dalam penelitian untuk mengidentifikasi strategi pengembangan yang berkelanjutan dan efektif bagi Toko Sembako Sempulur Jaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah pada diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel secara terpisah, yaitu *word of mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.

Untuk menganalisis pengaruh gabungan dari *word of mouth*, kualitas pelayanan, harga, dan *store atmosphere* secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempulur Jaya.

Perumusan tujuan ini dibuat agar penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan, baik secara individual maupun secara bersama-sama, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan manajerial di Toko Sempulur Jaya.