

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam kebutuhan manusia pemenuhan bahan sehari-hari merupakan suatu hal yang sangat penting. Kebutuhan manusia merupakan suatu keinginan manusia atas jasa atau barang untuk dipenuhi demi kelangsungan hidupnya.¹ Keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhannya itu tidak terbatas, keinginan yang satu sudah terpenuhi, keinginan yang lainnya muncul. Dengan demikian, manusia harus pintar menentukan kebutuhan mana yang harus dipenuhi terlebih dahulu.

Berdasarkan intensitas atau kepentingannya kebutuhan manusia dibagi menjadi 3, yaitu kebutuhan primer, merupakan kebutuhan yang sangat penting, dan harus terpenuhi. Contohnya: makan, minum, pakaian, dan tempat tinggal. Kebutuhan sekunder, merupakan kebutuhan yang akan terpenuhi jika kebutuhan primer sudah terpenuhi. Contoh: meja, elektronik, dll. Kebutuhan tersier, merupakan kebutuhan yang kurang penting untuk kelangsungan hidup dibanding kebutuhan primer dan sekunder. Contohnya: permata, lukisan, dll.²

Sebagian besar manusia dalam memilih produk yang dilihat pertama kali adalah harganya selanjutnya kualitas dari produk tersebut. Harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan barang, dan merupakan salah satu pertimbangan yang penting bagi konsumen dalam membeli suatu produk.³

Konsumen akan cenderung memilih produk yang harganya relatif lebih murah.

¹ Wahab, "Ensiklopedia Kebutuhan Manusia" (Semarang: Alprin, 2010), 3

² Muhammad Arfan Rahman, "Teori Segitiga Ekonomi, Teori Fundamental Ekonomi", (Yogyakarta: Garudhawac, 2016a), 7-8

³ Supriadi, *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*, 26

Demikian dengan pelaku bisnis, mereka berlomba-lomba untuk menarik perhatian konsumen dan menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap hasil barang atau produk yang diterima dengan yang diharapkan.⁴ Perusahaan perlu melihat pentingnya konsumen dipuaskan dengan memberikan harga yang relatif murah atau memberikan diskon. Dengan tujuan mendapatkan konsumen yang setia, dan bermanfaat bagi kelangsungan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi perhatian utama bagi suatu perusahaan, pasalnya jika konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai harapan, konsumen akan kecewa terhadap barang dan tidak melakukan pembeliannya lagi. Akan tetapi jika konsumen mendapatkan barang yang sesuai dengan harapannya konsumen akan puas, dan jika mendapatkan barang yang lebih dari ekspektasinya maka konsumen akan sangat puas. Perasaan-perasaan tersebut yang akan mempengaruhi seseorang untuk mengulang pembeliannya dan memberitahu kepada orang-orang tentang baik atau buruknya suatu produk.

Banyak dari masyarakat yang berkecimpung di dunia bisnis, ada yang melakukannya secara *online* ada juga yang secara *offline*. Secara *online* mereka berjualan di media sosial, contohnya di *Shopee*, *Tokopedia*, *Facebook*, dan *marketplace* lainnya. Sedangkan pelaku bisnis yang berjualan secara *offline*, mereka mendirikan toko, swalayan, restoran, dll. Swalayan merupakan sebuah tempat yang menjual segala jenis kebutuhan sehari-hari.⁵ Dengan dibangunnya

⁴ Rambat Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi" (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 228

⁵ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/supermarket> diakses pada tanggal 5 Oktober 2021

swalayan diberbagai tempat, konsumen dituntut memilih swalayan yang harga barangnya murah, kualitasnya produknya bagus, serta pelayanannya juga baik.

Tabel 1. 1
Perbandingan Swalayan di Kecamatan Kayen Kidul

No	Nama Swalayan	Perbedaan			
		Product	Place	Price	Promotian
1.	Swalayan Surya	Kebutuhan pokok, kebutuhan sandang, dan peralatan dapur	Tempat belanja luas, ada kamar ganti, parkir juga luas, ada satpam dan cctv	Rp 500 – Rp 145.000 Bisa debit	Sering mengadakan diskon
2.	Swalayan Sinarmart	Kebutuhan pokok	Tempat sempit, parkir sempit ada cctv tidak ada satpam	Rp 500 – Rp 79.500 Bisa debit	Jarang mengadakan diskon
3.	Nusantara Swalayan	Kebutuhan pokok (kurang lengkap)	Tempat belanja luas, parkir sempit, ada cctv tidak ada satpam	Rp 500 – Rp 88.000	Jarang mengadakan diskon

Data diatas menjelaskan bahwa swalayan surya memiliki wiyalah yang luas, tempat parkir juga luas dilengkapi dengan cctv dan satpam, karena juga menjual pakaian swalayan surya ada kamar ganti. Dibanding dengan swalayan sinarmart yang tempatnya sempit dan tempat parkirnya sempit, begitu juga dengan Nusantara swalayan tempat berbelanjanya luas akan tetapi tempat parkirnya sempit. Barang

yang dijual swalayan surya cukup lengkap dan mereka juga menjual pakaian, jika dibandingkan Nusantara swalayan barang yang dijual tidak begitu lengkap. Kisaran harga hampir sama dimulai dari 500 rupiah akan tetapi swalayan surya dilengkapi dengan pembayaran debit, Sinarmart juga dilengkapi pembayaran debit akan tetapi tidak dapat digunakan. Dibanding sinarmart dan Nusantara, swalayan Surya sering mengadakan diskon.

Dari data perbandingan di atas peneliti memilih Syalayan Surya sebagai objek penelitian. Swalayan Surya adalah toko yang menjual kebutuhan sehari hari. Tidak hanya kebutuhan sehari hari, Swayalan Surya juga menyediakan perkakas dapur dan juga pakaian, dan ada *playzone* untuk sikecil bermain. Swalayan Surya merupakan toko perancangan yang memiliki rating tertinggi di Google sekecamatan Kayen Kidul. Lokasinya sendiri berada di jalan raya Kediri-Kertosono, yang membuat mudah dijangkau oleh konsumen. Swalayan Surya menetapkan harga yang relatif murah dibanding swalayan yang lain. Tidak hanya harganya yang murah, Swalayan Surya juga sering memberikan diskon untuk produk tertentu.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pengelola swalayan, swalayan surya sudah memberikan member kepada pelanggannya sebanyak 5369 pada tahun 2021.

Tabel 1. 2
Data Jumlah Member Aktif Swalayan Surya

No.	Tahun	Member
1.	2019	4.376
2.	2020	5.002

3.	2021	5.369
----	------	-------

Sumber : Data Hasil observasi dan wawancara⁶

Data 1.2 menunjukkan bahwa member mengalami kenaikan disetiap tahunnya. Dari 2019 jumlah member sebanyak 4.376 mengalami kenaikan 626 member ditahun 2020. Pada tahun 2021 member naik menjadi 5.369 orang. Adanya member tersebut menyimpulkan bahwa pengunjung merasa puas berbelanja di Swalayan Surya.

Dari berbagai kebutuhan rumah tangga yang di jual, minyak goreng merupakan produk yang paling banyak terjual pada bulan April-Juli 2021, ini dibuktikan dengan data berikut:

Tabel 1. 3
Produk yang Banyak di Beli Member Swalayan Surya

No	Nama Produk	Jumlah responden
1.	Minyak goreng	435
2.	Popok bayi	57
3.	Susu bayi	78
4.	Minuman botol	190
	Jumlah	861

Sumber : hasil observasi

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa dari 5369 member swalayan sebanyak 435 orang banyak yang membeli minyak goreng, 57 orang membeli popok bayi, 78 orang membeli susu bayi, dan 190 orang membeli minuman botol. Minyak merupakan produk yang setiap tahunnya mengalami peningkatan produksi karena didukung dengan banyak UMKM yang berjualan makanan secara digoreng. Minyak goreng adalah minyak nabati yang dimurnikan sebagai bahan pangan. Minyak goreng nabati ini biasa diproduksi dari kalapa sawit, kepala, atau jagung.

⁶Data Hasil Observasi dan Wawancara, 20 Juli 2021

Dari tiga bahan tersebut di Indonesia banyak yg mengonsumsi minyak dari kelapa sawit. Keunggulan minyak sawit adalah harganya yang relatif lebih murah, memiliki antioksidan alami yang berfungsi sebagai pengawet alami, tidak memiliki rasa dan tidak berbau, minyak sawit bebas dari lemak trans, dan minyak sawit dapat meningkatkan cita rasa pada makanan.⁷

Dari 435 member yang membeli produk minyak ada 129 member yang memilih produk minyak goreng sawit fortune, pernyataan ini dibuktikan dengan data penjualan swalayan dari bulan April-Juli, sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Produk Minyak Goreng Sawit yang Paling Banyak
Dibeli Konsumen
di Swalayan Surya pada bulan April-Juli 2021

No.	Nama Barang	Jumlah responden
1.	Fortune	129
2.	Masku	74
3.	Sunco	115
4.	Bimoli	117
Jumlah		435

Sumber: data hasil observasi

Dari penjualan produk diatas, dapat dikatakan bahwa merek minyak goreng sawit Fortune banyak menjadi pilihan para pengunjung Swalayan Surya. Sebanyak 129 member yang membeli minyak goreng sawit fortune. Disusul dengan minyak goreng sawit bimoli sebanyak 117 member, dan dibawahnya ada minyak goreng sawit sunco sebanyak 115 member, yang paling sedikit ada minyak goreng sawit masku sebanyak 74 member. Dengan demikian populasi pada penelitian ini yaitu member yang membeli minyak goreng sawit fortune sejumlah 129 member.

⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Minyak_sawit, diakses pada tanggal 28 Juni 2022 jam 12.35

Jumlah pelanggan yang merasa puas terhadap produk Fortune tentunya tidak lepas dari alasan yang mendasarinya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, kemudahan, pengalaman pribadi dan pengalaman orang lain.

Tabel 1. 5
Data Kepuasan Pembelian Berdasarkan Alasan yang Mempengaruhi

NO.	Faktor yang Mempengaruhi	Responden
1.	Harga	49
2.	Kualitas produk	6
3.	Kualitas Pelayanan	9
4.	Emosional	9
5.	Kemudahan	10
6.	Pengalaman pribadi	17
7.	Pengalaman orang lain	29
	Jumlah	129

Sumber data: data hasil observasi

Berdasarkan data diatas faktor harga disini lebih cenderung menjadi faktor utama pembeli melakukan pembelian secara berulang. Harga produk dari minyak goreng sawit fortune mempengaruhi kepuasan konsumen dibuktikan dengan jumlah respon sebanyak 49, dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa harga sangat berpengaruh dalam kepuasan konsumen, karena konsumen ketika berbelanja yang pertama kali dilihat adalah harga. Harga merupakan unsur bauran yang paling fleksibel.⁸ Harga dapat berubah ubah setiap waktu, setiap konsumen selalu menginginkan harga yang relatif lebih murah. Harga sendiri juga dapat mempengaruhi kualitas produk, jika kualitas

⁸ Mirza Abdi Khairusy, *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating (survey pada konsumen PT. Astra Internasional Daihatsu Sales Operation Cabang Pondok Pinang)* Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS), p-issn 2549-0435 Tahun 2020

produknya sangat bagus harga yang ditawarkan akan lebih mahal, sebaliknya jika produk yang ditawarkan kurang bagus atau biasa-biasa saja maka harga yang diberikan akan relatif lebih murah.

Tabel 1.6
Data Harga Minyak Goreng Sawit Fortune di Bulan Juli 2021

NO.	Nama Produk	Nama Swalayan	Harga per 2lt
1.	Fortune	Swalayan Surya	27.700
2.	Fortune	Sinar mart	27.800
3.	Fortune	Nusantara swalayan	27.800

Sumber data: data hasil observasi

Dari data di atas menunjukkan bahwa harga minyak goreng fortune di Swalayan Surya lebih rendah dibanding di swalayan yang lain. Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dari hasil presentase terbanyak dengan judul ” **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minyak Goreng Sawit Fortune (Studi Kasus Pada Pengunjung Swalayan Surya)**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana harga minyak goreng sawit Fortune pada Swalayan Surya?
2. Bagaimana kepuasan pembelian konsumen pada Swalayan Surya?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Surya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui harga produk di swalayan Surya
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di swalayan Surya
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan di swalayan Surya

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna untuk memberikan masukan yang bersifat ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi Syariah

2. Secara Praktis

a. Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah di IAIN Kediri.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah informasi tentang kepuasan konsumen.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan penelitian selanjutnya dan dapat membantu peneliti lain untuk menjalankan penelitian yang berhubungan dengan penelitian harga dan kepuasan konsumen.

d. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan saran pada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan bisa meningkatkan penjualan perusahaan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya.⁹

⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, "Dasar Metodologi Penelitian", (Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015), 56

H₀ : Tidak adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada minyak goreng sawit fortune.

H₁ : Adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada minyak goreng sawit fortune.

F. Telaah Pustaka

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri)

Penelitian ini disusun oleh Luluk Dwi Nur Rahmasari. Mahasiswa STAIN KEDIRI yang dapat dikategorikan penelitian kuantitatif. Berdasarkan data-data yang telah didapat, maka variabel X1, X2 dan Y dikatakan cukup. Mean berturut-turut yaitu sebesar 38,0877, 33, 1579, dan Y sebesar 47,7632. Berdasarkan hasil dari penelitian, hubungan antara X1 atau kualitas pelayanan dan Y atau kepuasan konsumen termasuk dalam kategori kuat dengan mean yang dimiliki sebesar 0,765 dan diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05, nilai person correlatifnya 0,765 yang menandakan hubungan positif antar keduanya. Hubungan harga (X2) dan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,572 hasil tersebut menandakan hubungan antar keduanya dalam kategori sedang. Dari output tersebut didapat nilai dari sig sebesar 0,000 < 0,05 dengan paerson correlatin sebesar 0,572 yang menandakan hubungan positif dari harga dan kepuasan konsumen. Untuk hubungan dari X1,X2 dan Y didapat persamaan $Y=15,144 + 0,608X1 + 0,286X2$. Berdasarkan dari analisis determinasi diperoleh nilai $R^2=$

63,2% untuk pengaruh X1 dan X2 terhadap Y. sisanya yang sebesar 36,8% pengaruh variabel diluar penelitian terhadap Y.

2. *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Gula Merah (Studi Kasus pada PT. Makmur Jaya DS. Kandat Kec. Kandat Kab. Kediri)*

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu hubungan antara variabel harga (x) dengan variabel keputusan pembelian (y) menunjukkan derajat hubungan yang cukup kuat. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 38,284 + 0,352X$ dan nilai sig sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga ada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada PT. Makmur Jaya secara signifikan dan searah.

3. *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Depot Sate Tenang Katang Kabupaten Kediri)*

Penelitian yang dilakukan oleh Aprillia Nurbudi Pratiwi Mahasiswa STAIN KEDIRI ini termasuk penelitian jenis kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka dalam kasus ini terdapat hubungan yang signifikan antara harga (variabel X) dengan kepuasan pembelian (variabel Y). Karena memiliki signifikan $0,000 < 0,05$, dengan rata-rata atau mean variabel X 42,75 dan untuk Variabel Y sebesar 42,12. Dari data yang telah didapat, maka nilai person correlationnya 0,844 yang dikategorikan kuat. Sedangkan dari analisis regresi menghasilkan $Y = 7,172 + 0,817$ dan determinasi menunjukkan $R^2 = 71,3\%$ untuk sisanya yang sebesar 28,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dipenelitian ini.

4. *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Grabbike (Studi Kasus pada Konsumen Grabbike Santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo Kota Kediri)*

Penelitian oleh Yosi Anggia Prawesti ini merupakan penelitian Kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan bahwa harga *Grabbike* mudah dijangkau oleh santri Ma'had Darul Hikmah Ngronggo. Data yang didapat dari hasil penelitian mengenai variabel harga yaitu meannya senilai 73,67 yang terletak di angka 71,379 dan 75,761. Untuk variabel kepuasan, dihasilkan data mean kepuasannya yaitu sebesar 79,365 dan 84,215. Variabel harga dan kepuasan dihitung dan dihasilkan data korelasi dengan rumus SPSS dengan *correlation* sebesar 0,567 dan signifikannya 0,000. Berdasarkan SPSS juga memperoleh hasil persamaan regresi $Y = 37,559 + 0,600X$, serta *R Square* 0,322. Maksud dari penjelasan tersebut yaitu variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen senilai 32,2% untuk sisanya yang 67,8 % yaitu berpengaruh pada variabel lain.

5. *Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Fortune (Studi Kasus di Swalayan Top Pare Kediri)*

Penelitian ini dilakukan oleh Dewi Idayanti dengan jenis penelitian kuantitatif. Dari data-data yang telah didapat maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apa saja alasan mereka membeli minyak goreng fortune di swalayan top Pare Kediri. Dari hasil sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh bahwa harga atau variabel X dalam penelitian termasuk dalam kategori cukup karena memiliki jumlah mean 25,05 yang berada diantara skor 23,42 dan 26,68. Untuk kepuasan konsumen atau variabel Y, juga dapat dikatakan cukup karena meannya berada diantara 60,754 dan 68,974 yaitu 64,85. Dalam penelitian ini variabel X dan variabel Y memiliki hasil positif dan kuat dengan nilai person correlation sebesar 0,747. Mempunyai nilai (sig.) $0,000 < 0,05$.

Persepsi dengan keputusan pembelian berpengaruh sangat signifikan. Dan berdasarkan analisis determinasi didapat hasil $R^2 = 55,9$. Maksudnya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 44,1 yang dipengaruhi oleh variabel selain yang dimaksudkan dalam variabel penelitian.