

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi di Indonesia memiliki dampak yang besar terhadap kehidupan manusia terutama dalam bidang usaha barang dan jasa. Dengan bertambahnya jumlah penduduk yang besar tentu kebutuhan akan barang dan jasa meningkat sehingga memicu berbagai macam pelaku usaha bermunculan salah satunya yaitu pelaku usaha jual beli dibidang material atau bahan bangunan.

Usaha toko bangunan atau biasa disebut juga sebagai toko material adalah sebuah tempat untuk membeli segala kebutuhan bangunan, mulai dari kayu, besi, cat, seng, triplek, paku, dan lain-lain. Bisnis usaha toko bangunan yang ada saat ini cukup banyak sehingga pasar persaingannya menjadi lebih ketat. Hal ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat yang membantu memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi lebih lengkap mengenai pilihan produk yang tersedia. Persaingan pasar pada bisnis toko bangunan paling besar dipengaruhi oleh penetapan harga jual beli bahan bangunan serta kualitas produk bahan bangunan yang ditawarkan pada setiap toko bangunan.

Penetapan harga dalam sebuah usaha toko bangunan merupakan faktor yang sangat penting karena akan memberikan pengaruh pada hasil penjualan dan kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Menurut Swastha dan Irawan (2008) harga adalah sejumlah uang dimana dibutuhkan guna memperoleh kombinasi dalam sebuah produk serta pelayanan tertentu dengan beberapa kriteria produk yang memungkinkan. Konsumen akan mencari toko material bahan bangunan dengan harga yang sesuai dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhannya, maka pelaku usaha toko bahan bangunan perlu memberikan harga yang tepat dan bisa dijangkau oleh konsumen.

Konsumen memiliki banyak macam kebutuhan dan keinginan, tetapi ketebatasan daya beli serta ketersediaan untuk membeli membuat konsumen sukar memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga selain harga bahan bangunan,

kualitas suatu produk bahan bangunan yang ditawarkan juga sangat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong (2007) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yaitu kemampuan meliputi daya tahan, keandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan. Kualitas produk bahan bangunan yang baik cukup untuk menjamin tingkat kenyamanan serta keamanan suatu bangunan di masa depan. Penetapan harga bahan bangunan yang sesuai dengan kualitas bahan bangunan yang ditawarkan akan memunculkan rasa puas atau tidak puasnya seorang konsumen terhadap toko bangunan.

Kepuasan konsumen adalah ketika konsumen merasa kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi. Kepuasan konsumen merupakan strategi penting dalam menjalankan usaha toko bangunan. Pelaku usaha toko bangunan perlu memperhatikan perilaku konsumen dan mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke merek lain. Mempertahankan konsumen berarti mengharapkan konsumen melakukan pembelian ulang pada saat membutuhkan kembali produk jasa dikemudian hari. Untuk menciptakan pembelian ulang produk jasa, pelaku usaha toko bangunan perlu menawarkan kepuasan yang lebih besar terhadap konsumen atau pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Ketika kinerja suatu produk berada di bawah harapan maka konsumen tidak akan puas, sebaliknya jika kinerja suatu produk melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas.

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di Yogyakarta. Berdasarkan data IPM kabupaten Sleman terlihat semakin meningkat dan masih konsisten pada kategori sangat tinggi ( $IPM \geq 80$ ). Kabupaten Sleman cukup maju dari segi pembangunan manusia dengan merupakan satu diantara dua kabupaten se-Indonesia yang berstatus sangat tinggi dan mampu bersaing dengan wilayah kota. Kabupaten ini cukup komprehensif pada semua dimensi pembangunan manusia, baik dari segi kesehatan, pendidikan maupun ekonomi. Menjadi

kabupaten dengan penduduk paling tinggi diantara kabupaten lainnya memungkinkan kebutuhan akan bahan bangunan di Yogyakarta juga sangat tinggi. (BPS Kabupaten Sleman, 2021)

Dengan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen serta perilaku konsumen pada salah satu toko bangunan yang ada di daerah Yogyakarta terlebih khusus di daerah Kabupaten Sleman dengan judul **Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Bahan Bangunan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan di Sleman, Yogyakarta.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah seperti di atas, maka dalam penelitian ini permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh harga dan kualitas bahan bangunan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada toko bangunan di Sleman, Yogyakarta?
2. Bagaimana hubungan harga dan kualitas bahan bangunan terhadap kepuasan konsumen pada toko bangunan di Sleman, Yogyakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui besar pengaruh harga dan kualitas bahan bangunan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada toko bangunan di Sleman, Yogyakarta.
2. Mengetahui hubungan harga dan kualitas bahan bangunan terhadap kepuasan konsumen pada toko bangunan di Sleman, Yogyakarta.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi produsen bahan bangunan  
Sebagai bahan masukan/kajian dan dasar perkembangan bagi perusahaan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat menerapkan strategi usaha pemasaran yang efektif dan efisien.
2. Bagi peneliti  
Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada toko bangunan di Sleman, Yogyakarta.
3. Bagi pembaca  
Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko bangunan yang ada di Sleman, Yogyakarta.
4. Bagi penelitian selanjutnya  
Menjadi bahan referensi, informasi tambahan dan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya agar dapat dikembangkan dengan materi-materi lainnya untuk meningkatkan kualitas dalam pembelajaran.

### **1.5. Batasan Masalah**

Penelitian ini mempunyai beberapa batasan masalah agar jangkauan penelitian tidak meluas melainkan fokus pada sasaran utama dan dapat diperoleh hasil yang objektif. Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen tetap toko bangunan yang ada di daerah Sleman, Yogyakarta.
2. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen dalam artian pelanggan tetap pada toko bangunan yang ada di daerah Sleman, Yogyakarta.
3. Pengambilan data tingkat kepuasan konsumen terhadap harga dan kualitas bahan bangunan dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada konsumen.
4. Rentang umur responden yang diteliti lebih dari 20 tahun.
5. Waktu penelitian dilakukan pada saat jam 09.00am -16.00pm.

6. Uji statistik pengolahan data menggunakan *SPSS*, pengujian validitas, reliabilitas, pengujian mean, standar deviasi, dan regresi linear tunggal.
7. Jumlah kuisioner yang dibagikan dibatasi sebanyak 35 kuisioner.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini akan dibagi menjadi beberapa bab uraian sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan uraian tentang landasan teori, kajian pustaka hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, referensi yang digunakan sebagai pedoman atau panduan dalam penyusunan penelitian ini, serta keaslian penulisan.

### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini berisikan metode penelitian, data primer dan data sekunder yang akan dipakai, metode pengumpulan data, serta cara menganalisa data penelitian.

### **Bab IV Analisis Data Dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi perhitungan dan pengukuran data dengan alat analisis yang telah dipilih. Bagian ini juga menjelaskan keterkaitan antara analisis yang satu dengan analisis yang lain jika meliputi lebih dari satu analisis.

### **Bab V Kesimpulan Dan Saran**

Pada bab ini berisikan kesimpulan hasil studi serta saran untuk rekomendasi mengenai penelitian lanjutan yang dapat dilakukan berdasarkan hasil tersebut.