

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini banyak tercipta produk-produk yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia baik berupa barang maupun jasa. Kebutuhan manusia memang tidak terbatas, namun alat pemenuh kebutuhan manusia tersebut yang terbatas. Lingkungan bisnis berubah secara cepat dalam setiap bisnis, persaingan bisnis pun sangat ketat, dimana setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, usaha pengembangan produk dapat menjadikan suatu strategi yang efektif bagi perusahaan dalam memberikan penawaran produk yang inovatif sehingga tercapai kepuasan masing-masing pihak, baik pihak pembeli ataupun pihak penjual. Salah satu kebutuhan konsumen adalah minyak goreng.

Minyak goreng adalah bahan dapur yang sudah sangat lama melengkapi kultur kuliner masyarakat Indonesia yang tidak lepas dari yang namanya gorengan dan bahkan makan pun kalau tidak ada gorengan rasanya kurang lengkap. Dahulu minyak goreng dibuat dari minyak kelapa dan generasi nenek moyang kita banyak yang memproduksi sendiri minyak goreng dari buah kelapa dengan alat-alat yang sederhana, tetapi sekarang minyak goreng sebagian besar bukan lagi diproduksi dari minyak kelapa tetapi dari buah kelapa sawit dan sudah

diproduksi dengan menggunakan Teknologi Modern. Sebelum hadirnya minyak goreng kemasan bermerek yang sudah melalui proses fortifikasi, masyarakat Sijunjung sudah memakai minyak goreng non fortifikasi. Setelah beberapa waktu berlalu terjadi inovasi produk minyak goreng, yang diawali beredarnya minyak goreng merek Bimoli dipasaran.

Harga menjadi faktor penting dalam menentukan akan membeli atau tidaknya konsumen. Harga dan kualitas produk sangat mempengaruhi pada tingkat kepuasan pelanggan. Untuk dapat menarik perhatian dari konsumen maka perusahaan menawarkan harga yang relatif terjangkau, karena harga yang ditawarkan haruslah sesuai dan memadai dengan kualitas pelayanan yang diberikan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah harga dan kepuasan. Apabila harga sesuai dengan kepuasan, maka minat beli pun semakin meningkat.

Tjiptono dalam (Zahara, 2020) menjelaskan bahwa loyalitas merupakan perilaku pelanggan yang akan menyebabkan pembelian berulang. Ini dapat didorong oleh harga atau rasa memiliki terhadap merek tertentu, mungkin melalui eksklusivitas yang disimpulkan. Loyalitas pelanggan berarti komitmen pelanggan

terhadap merek, toko, dan pemasok, dan didasarkan pada sikap yang sangat positif dari pelanggan dan tercermin dalam perilaku pembelian positif mereka.

Tabel 1. 1 Data Penjualan Minyak Goreng Bimoli Tahun 2019-2021 di Toko Grosir Wira

No.	Tahun	Realisasi Penjualan	Satuan
1.	2019	2520	2 Liter
2.	2020	3600	2 Liter
3.	2021	1440	2 Liter
4.	2022	3300	2 Liter
5.	2023	3000	2 Liter

Sumber : Data Olahan Toko Grosir Wira

Data di atas merupakan hasil penjualan minyak goreng Bimoli di toko grosir Wira desa Padang Sibusuk dalam 3 tahun terakhir (tahun 2019-2023), pada tahun 2019-2020 penjualan minyak goreng bimoli di toko grosir wira meningkat, dari tahun 2019 penjualan per kemasannya mencapai 2.520, pada tahun 2020 penjualannya 3.600 per kemasan. Kemudian penjualan pada tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami penurunan, penjualan hanya 1.440 kemasan per tahun. Pada tahun 2022 penjualan naik lagi menjadi 3300, kemudian pada tahun 2023 penjualan kembali turun menjadi 3000. Turunnya penjualan minyak goreng Bimoli tersebut dikarenakan harganya naik. Jika harga minyak goreng Bimoli naik, maka minat beli pelanggan berkurang.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, salah satunya adalah harga. Harga merupakan komponen penting atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut. Pengertian harga juga sangat beragam banyak pandangan yang menjelaskan mengenai pengertian harga dalam sebuah pasar. Menurut salah satu Ulama fiqh mengartikan harga (*Aś- śamn*) adalah harga pasar yang berlaku normal di tengah-tengah masyarakat pada saat ini. Mekanisme pembentukan harga yang hasil dari permintaan dan penawaran ini sudah ada sejak awal, bahkan Nabi pun sadar bahwa harga suatu barang itu terbentuk dari mekanisme permintaan dan penawaran (Kosanke, 2019).

Selanjutnya kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta

menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada (Simanjutak, 2022).

Selain harga dan kepuasan, minat beli juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku sikap konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk. Minat membeli merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengonsumsi, kecenderungan respon untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan. Sedangkan minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan adanya pengalaman dalam membeli produk, konsumen dapat mengetahui nilai produk yang dirasakannya.(Nuryawan, 2018)

Toko grosir Wira beralamat di Jl. Pasar Raya Padang Sibusuk, Kecamatan Kupitan, Kabupaten Sijunjung. Toko ini sudah berdiri kurang lebih selama 10 tahun. Pemilik toko bernama Ibu Sari. Pada toko grosir ini tersedia berbagai macam kebutuhan sehari-hari, salah satunya minyak goreng Bimoli. Minyak Goreng Bimoli termasuk minyak goreng yang banyak diminati pelanggan, karena merek minyak goreng Bimoli identik dengan minyak goreng rendah kolesterol. Tak heran, jika harga produk lebih mahal dibandingkan merek lain.

Beberapa fenomena yang terjadi di Toko Grosir Wira adalah tingkat pelayanan yang diberikan masih kurang optimal seperti tidak dapat melayani konsumen dengan cepat dan tanggap sehingga membuat konsumen merasa kurang

puas. Selain itu harga yang diberikan Toko Grosir Wira yang masih terbilang tinggi sehingga terjadinya penurunan minat beli pada Toko Grosir Wira.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alfian & Noersanti, 2020) menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS, Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pasar Jaya Klender SS.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Thungasal & Siagian, 2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Latief, 2018) menunjukkan bahwa produk, harga, lokasi dan promosi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen pada warung jahe.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Imran, 2018) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang di rumah makan ayam bakar wong solo ala uddin kota makassar.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan atau ketidak konsistenan. penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil antara penelitian sekarang. Peluang dan untuk mengkaji permasalahan ini masih terbuka dan memungkinkan untuk diteliti. Berdasarkan uraian diatas, masa dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul

“Pengaruh Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Goreng Bimoli Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Grosir”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Harga minyak goreng Bimoli di toko grosir masih terbilang mahal.
2. Kepuasan konsumen di toko grosir belum optimal.
3. Minat beli masih belum meningkat.
4. Banyaknya pesaing toko grosir Wira dari tahun ke tahun.
5. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan toko grosir Wira.
6. Belum maksimalnya promosi dalam memperkenalkan toko grosir Wira.
7. Kurangnya upaya untuk mengembangkan target pasar.
8. Keterbatasan stok ke daerah-daerah belum maksimal.
9. Masih rendahnya motivasi untuk meningkatkan penjualan oleh pemilik toko grosir
10. Masih adanya ketidakpuasan pelanggan toko grosir Wira yang ditandai dengan adanya keluhan terhadap harga minyak goreng.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis membatasi penelitian ini agar lebih fokus pada aspek yang diteliti dengan Harga dan

Kepuasan sebagai variabel bebas (X), Loyalitas Pelanggan sebagai sebagai variabel terikat (Y), dan Minat Beli sebagai variabel intervening (Z).

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan minyak goreng Bimoli?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan minyak goreng Bimoli?
3. Bagaimana pengaruh loyalitas pelanggan terhadap minat beli minyak goreng Bimoli?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap minat beli minyak goreng Bimoli?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap minat beli minyak goreng Bimoli?
6. Bagaimana pengaruh harga melalui minat beli terhadap loyalitas pelanggan?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan melalui minat beli terhadap loyalitas pelanggan?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas ada beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh penulis yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan minyak goreng Bimoli.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan minyak goreng Bimoli.
3. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas pelanggan terhadap minat beli minyak goreng Bimoli.
4. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap minat beli minyak goreng Bimoli.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap minat beli minyak goreng Bimoli.
6. Untuk menganalisis pengaruh harga melalui minat beli terhadap loyalitas pelanggan.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan melalui minat beli terhadap loyalitas pelanggan.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat dijadikan acuan sebagai pembandingan dengan penelitian lain yang sejenis.
 - b. Dapat dijadikan konsepsi dan proposisi sebagai teori substantif untuk pengembangan teori kebijakan publik pada umumnya dan kebijakan pendidikan pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti, terutama bagi pihak perusahaan minyak goreng Bimoli, sehingga kedepannya produk minyak goreng Bimoli ini bisa lebih maju dan berkembang.