

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya permintaan konsumen dan perubahan pola konsumsi, industri ritel adalah salah satu bidang bisnis yang mengalami pertumbuhan pesat. Dengan munculnya minimarket, supermarket, dan toko serba ada, persaingan di antara para pelaku usaha menjadi semakin ketat. Dalam situasi seperti ini, perusahaan ritel tidak hanya harus menyediakan pilihan produk berkualitas tinggi yang luas, tetapi juga harus mampu menyediakan layanan yang memuaskan dan memberikan harga yang kompetitif. Perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama kualitas layanan dan harga, karena kemampuan mereka untuk memenuhi harapan pelanggan merupakan kunci keberlanjutan bisnis dan kemenangan di pasar.

Salah satu permasalahan yang umum terjadi dalam bisnis ritel adalah kualitas pelayanan yang belum optimal. Permasalahan tersebut dapat berupa lamanya proses pelayanan pada kasir, antrean panjang pada jam-jam tertentu, kurang responsifnya karyawan dalam membantu pelanggan, serta kurang terjaganya kebersihan dan kenyamanan area pelayanan. Pelanggan dapat merasa tidak nyaman dan tidak puas karena situasi seperti itu. Selain itu, layanan staf yang konsisten sangat penting karena pelanggan mengharapkan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan standar perusahaan.

Ketika orang memilih tempat untuk belanja, harga adalah faktor utama. Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, konsumen biasanya mempertimbangkan harga yang ditawarkan pesaing. Jika harga yang ditawarkan dianggap terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan manfaat yang diterima, konsumen mungkin beralih ke perusahaan lain yang menawarkan harga yang lebih kompetitif. Oleh karena itu, untuk memastikan kepuasan pelanggan, perusahaan ritel harus menetapkan harga yang sesuai dengan kondisi pasar dan daya beli konsumen. Kualitas layanan dan harga adalah dua faktor utama yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di ritel.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seorang pelanggan membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Pelanggan yang puas cenderung membeli produk lagi, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan sangat setia. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas cenderung beralih ke pesaing yang dianggap menawarkan layanan dan harga yang lebih baik. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah ukuran utama keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Budiman Swalayan adalah salah satu toko ritel lokal yang berkembang pesat di Padang. Perusahaan ini memiliki banyak cabang di berbagai wilayah kota, menunjukkan bahwa mereka memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu bersaing dengan toko ritel nasional lainnya. Tabel 1 di bawah ini menunjukkan semua cabang Budiman Swalayan yang beroperasi di Padang.

Table 1 Jumlah Cabang Toko Budiman di Kota Padang

No	Nama Toko/Cabang	Lokasi
1	BUDIMAN SWALAYAN	Jl. Sawahan No. 30, Sawahan Timur, Padang Timur, Kota Padang
2	Toko Budiman Pondok	Jl. Pondok No. 105–107, Kampung Pondok, Padang Barat, Kota Padang
3	Budiman Swalayan Air Tawar	Jl. Prof. Dr. Hamka No. 1, Air Tawar Barat, Padang Utara, Kota Padang
4	BUDIMAN SWALAYAN AMPANG	Jl. Alai Timur No. 55, Alai Parak Kopi, Padang Utara, Kota Padang
5	BUDIMAN GUNUNG PANGILUN	Jl. Gajah Mada No. 40, Gunung Pangilun, Padang Utara, Kota Padang
6	Budiman Swalayan Anduring	Jl. M. Yunus No. 177, Anduring, Kuranji, Kota Padang
7	Budiman Bypass Kuranji	Jl. Durian Tarung No. 1, Pasar Ambacang, Kuranji, Kota Padang
8	Budiman Swalayan Ulak Karang	Jl. Letjen S. Parman, Ulak Karang Utara, Padang Utara, Kota Padang
9	Budiman Cengkeh	Jl. Raya Indarung–Rimbo Datar No. 22, Bandar Buat, Lubuk Kilangan, Kota Padang
10	Budiman Swalayan Lubuk Begalung	Jl. Aru, Lubuk Begalung Nan XX, Lubuk Begalung, Kota Padang
11	Budiman Swalayan Balai Baru	Jl. Raya Balai Baru, Sungai Sapih, Kuranji, Kota Padang
12	TEFA Mart x Budiman Swalayan UNAND	Limau Manis, Kecamatan Pauh, Kota Padang

Sumber: data Budiman Swalayan (2026).

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa Budiman Swalayan memiliki jaringan usaha yang cukup luas di Kota Padang. Banyaknya jumlah cabang menunjukkan bahwa perusahaan harus mampu menjaga kualitas pelayanan dan konsistensi harga pada setiap unit usaha yang dimiliki. Salah satu unit usaha yang menarik untuk diteliti adalah Tefamart Budiman Universitas Andalas. Tefamart merupakan minimarket yang berlokasi di lingkungan kampus Universitas Andalas dan melayani kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat sekitar. Karakteristik pelanggan yang didominasi oleh mahasiswa menyebabkan Tefamart dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, serta harga yang sesuai dengan kemampuan daya beli konsumennya.

Namun, Tefamart Budiman Universitas Andalas masih memiliki beberapa masalah dengan kualitas layanan, menurut pengamatan awal penulis. Antrean panjang selama jam sibuk, terutama selama jeda perkuliahan dan sore hari, adalah salah satu masalah yang paling sering terjadi. Antrean ini diduga disebabkan oleh proses pembayaran yang relatif lambat, sehingga pelanggan harus menunggu cukup lama. Situasi seperti ini dapat membuat pelanggan tidak nyaman dan tidak puas dengan layanan yang mereka terima.

Selain itu, kondisi kebersihan dan kerapian area pelayanan juga masih perlu mendapat perhatian. Pada waktu-waktu tertentu, area pelayanan terlihat kurang bersih dan kurang tertata dengan baik akibat meningkatnya jumlah pelanggan. Padahal, kebersihan dan kenyamanan lingkungan merupakan salah satu aspek penting dalam dimensi *tangibles* yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan. Lingkungan yang bersih dan nyaman akan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Masalah tambahan terkait penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) oleh karyawan. Dalam praktiknya, masih terlihat kurangnya disiplin dalam mengikuti prosedur operasional standar (SOP) layanan, yang berarti bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten. Kurangnya disiplin dalam mengikuti SOP ini dapat menyebabkan pelanggan memiliki pengalaman layanan yang berbeda. Persepsi konsumen terhadap layanan Tefamart dapat terpengaruh jika keadaan ini terus berlanjut.

Dari segi harga, beberapa pelanggan percaya bahwa harga beberapa produk di Tefamart hampir sama dengan harga di cabang Budiman lainnya, dan pada beberapa produk, harga dianggap kurang kompetitif jika dibandingkan dengan minimarket pesaing seperti Aciakmart dan Pelangi Swalayan. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya memperhatikan kualitas layanan tetapi juga apakah harga yang ditawarkan sebanding dengan keuntungan yang diterima. Pelanggan dapat menjadi kurang puas dan mungkin tidak lagi membeli sesuatu jika mereka merasa harga yang ditawarkan tidak kompetitif.

Bahwa kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Nabila dan Jaenudin (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor ritel. Penelitian Ihza dan Shomad (2022) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, penelitian Juartini (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis ritel. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin sesuai harga yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Terlepas dari fakta bahwa banyak penelitian telah dilakukan mengenai penetapan harga, kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan, penelitian khusus tentang dampak dari kualitas layanan dan penetapan harga di Tefamart Budiman di Universitas Andalas masih sangat terbatas. Selain itu, pelanggan Tefamart, yang sebagian besar mahasiswa, memiliki kebutuhan, perilaku konsumsi, dan sensitivitas harga yang berbeda dari pelanggan minimarket umumnya. Oleh karena itu, penelitian diperlukan untuk mendapatkan pemahaman empiris tentang penerapan kualitas layanan dan penetapan harga, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Tefamart Budiman di Universitas Andalas.

Penelitian **"Penerapan Kualitas Layanan dan Penetapan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Tefamart Budiman, Universitas Andalas"** didasarkan pada fenomena, masalah, dan temuan penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada manajemen tentang cara meningkatkan kualitas layanan, memastikan kepatuhan yang lebih ketat terhadap prosedur operasional standar (SOP), dan menjaga kebersihan toko.

1.2.Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian tugas akhir ini adalah "Penerapan Kualitas Layanan dan Penetapan Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Tefamart Budiman, Universitas Andalas", berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas.

1.3.Tujuan Magang

Tujuan magang ini, untuk mempelajari bagaimana penetapan harga dan kualitas layanan berdampak pada kepuasan pelanggan di Tefamart Budiman dari Universitas Andalas.

1.4.Manfaat Penulisan

Diharapkan bahwa tugas akhir ini akan menguntungkan bagi:

A. Bagi Penulis:

1. Tujuan dari proyek akhir ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan penulis tentang kualitas layanan dan penetapan harga serta untuk menyelidiki bagaimana kualitas layanan dan penetapan harga berdampak pada kepuasan pelanggan di sebuah perusahaan tertentu.
2. Melalui penyusunan tugas akhir, penulis akan mengasah keterampilan dalam merancang dan melaksanakan analisis pengumpulan data secara efektif.
3. Untuk mendapatkan pengalaman kerja langsung dan pemahaman tentang lingkungan kerja nyata, dan untuk menyelidiki bagaimana penetapan harga dan kualitas layanan berdampak pada kepuasan pelanggan di Tefamart.
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas membutuhkan tugas akhir ini untuk menyelesaikan program Diploma III Manajemen Pemasaran.

B. Bagi Perusahaan:

1. Diharapkan melalui proyek akhir ini, Tefamart by Budiman dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan dan penetapan harga memengaruhi kepuasan pelanggan di Tefamart by Budiman. Ini akan membantu perusahaan menemukan dengan lebih akurat bagaimana kualitas layanan dan penetapan harga memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Tefamart by Budiman berharap dapat memahami bagaimana kualitas layanan dan penetapan harga memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menerapkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja bisnis.

3. Tefamart by Budiman berharap dapat menemukan bagaimana penetapan harga dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga bisnis dapat mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

C. Bagi Universitas:

1. Diharapkan proyek akhir ini akan meningkatkan pengetahuan kita tentang penetapan harga, kualitas layanan, dan pemasaran serta memberikan pemahaman baru tentang bagaimana kualitas layanan dan penetapan harga memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Menghasilkan lulusan yang profesional dan kompeten, memiliki pengetahuan, kemampuan, serta etos kerja yang selaras dengan tuntutan industri, sekaligus menjalin kemitraan yang erat antara universitas dengan perusahaan tempat mahasiswa melakukan praktik kerja.
3. Meningkatkan reputasi universitas melalui pengalaman langsung siswa, menarik perhatian calon mahasiswa dan mitra bisnis.

1.5. Metode Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Studi literatur mengenai teori perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan akan dilakukan untuk mendalami konsep-konsep yang relevan. Referensi dari jurnal, buku, dan artikel yang sudah ada dapat memberikan dasar teori yang kuat untuk analisis data yang diperoleh dari survei dan wawancara.

2. Wawancara

Untuk lebih memahami bagaimana penetapan harga dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Tefamart by Budiman di Universitas Andalas, melakukan wawancara dengan pelanggan.

3. Observasi Langsung

Melakukan pengamatan terhadap interaksi antara pelanggan dan staf di Tefamart by Budiman guna memahami pola layanan serta kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui lembar observasi untuk mencatat temuan yang dianggap penting.

1.6. Tempat dan Waktu

Tefamart BY Budiman, yang terletak di Jalan Limau Manis, Kecamatan Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia, adalah tempat program magang akan berlangsung. Program magang dijadwalkan dimulai pada 12 Januari 2026 dan berlangsung hingga 5 Maret 2026.

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan magang ini disusun dalam lima bab, masing-masing terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, keuntungan dari penulisan laporan ini, dan lokasi dan durasi magang dibahas secara menyeluruh dalam bab ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Analisis penulis mengenai dampak penetapan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan akan dijelaskan dalam bab ini.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bagian ini akan memberikan gambaran umum tentang perusahaan, termasuk sejarah atau asal usulnya dan perkembangan selamanya.

BAB IV: PEMBAHASAN

Dalam bab ini, akan membahas bagaimana penerapan kualitas layanan dan penetapan harga berdampak pada kepuasan konsumen di Tefamart yang dikelola oleh Budiman.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat hasil dan rekomendasi dari program magang selama 40 hari kerja. Ini juga membahas kesimpulan dari masalah sebelumnya dan memberikan rekomendasi konstruktif kepada perusahaan tentang penerapan kualitas layanan dan penetapan harga dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen Tefamart By Budiman.