

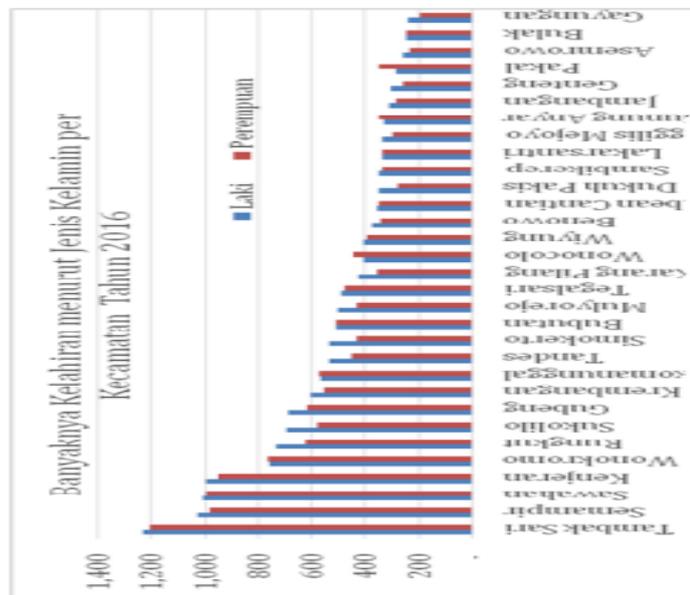
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah kerja yang ini dikerjakan

Banyaknya kelahiran pada tahun 2016 sebanyak 31.572 bayi. Dibanding tahun sebelumnya, banyaknya kelahiran mengalami peningkatan sedikit, sekitar 1%. Frekwensi kelahiran terbanyak terjadi di Kecamatan Tambaksari (2.438 bayi) dan terendah di Kecamatan Gayungan (438 bayi). Dibandingkan dengan kecamatan yang lain, persentase kenaikan banyaknya kelahiran tertinggi, terdapat di Kecamatan Rungkut surabaya untuk setiap wilayah Surabaya cukup rendah (kurang dari 20). Nilai CBR untuk Surabaya Barat, Timur, Utara, Selatan dan pusat masing-masing adalah 11,2; 10,8 ; 10,5, 10 dan 9,5. CBR adalah angka yang menunjukkan banyaknya kelahiran bayi setiap 1.000 penduduk.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Widhi. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Gambar 1.1

Kelahiran bayi di Surabaya

Seiring dengan peningkatan kelahiran bayi di Surabaya, banyak juga toko-toko perlengkapan bayi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan bayi, antara lain sebagai berikut :

1. Kitty Baby Shop yang berada di Jl. Kertajaya No. 48. Surabaya
2. Suzanna Baby Shop yang berada di Jl. Kertajaya No. 163 – 165, Surabaya
3. Perdana Baby Shop yang berada di Jl. Sulawesi No. 40 Ngagel, Surabaya
4. Maureenn Baby Shop yang berada di Jl. Gwalk Shophouse Blok W2 No. 30 Citraland Surabaya
5. Willo Baby Shop yang berada di Jl. Dharmahusada Permai Blok N- 234, Surabaya
6. Hompimpa Baby Kids berada di Jl. Ruko Villa Bukit Mas, KH Abdul Wahad Siamin, Surabaya
7. Bayibekas. Com berada di Jl. Raya Mayar No. 11B Manyar Sabrangan Surabaya
8. Star Baby Shop berada di Jl. Dukuh Kupang XXI No 5, Surabaya
9. Quinns Baby Shop Berada di Jl. Ngagelrejo Kidul No. 123, Surabaya
10. Baby Belle berada di Jl. Bukit Darmo Boulevard, Kejawan Putih Tamba, Mulyorejo, Surabaya.



Suzanna Baby Shop merupakan sebuah toko perlengkapan bayi dan anak yang telah berdiri sejak tahun 1999 di Surabaya, sampai saat ini Suzanna Baby Shop telah memiliki cabang di Jakarta, Palembang, Medan dan Bandung. Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak kompetitor bisnis perlengkapan bayi yang bermunculan di Surabaya. Bisnis – bisnis perlengkapan bayi tersebut muncul dengan citra branding yang lebih modern dengan memanfaatkan media promosi

online maupun cetak, dengan berkembangnya teknologi salah satunya sosial media dan internet di masyarakat, kompetitor tidak hanya mengandalkan toko sebagai sarana untuk memasarkan barang. Melainkan mereka juga memanfaatkan media promosi online untuk mempromosikan dan menjual barang dengan menggunakan sosial media, website maupun marketplace.

Hasil penelitian Gofur (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, Menurut Yesenia dan Siregar (2014) menyatakan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan namun berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil Penelitian Aditia *et al* (2020) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan, Penelitian yang dilakukan oleh Bahar dan Sjahrudin (2015) kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan konsumen.

Hasil Penelitian Hermina dan Pauzi (2017) menyatakan bahwa harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan, menurut Mulyana (2021:193) yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh langsung atau tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Suzanna Baby Shop Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini dapat disusun berdasarkan latar belakang masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan susunan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Suzanna Baby Shop Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu manfaat praktik dan teoritis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :



1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna bagi perusahaan untuk menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen perlengkapan bayi Suzanna Baby Shop Surabaya. Selain itu, untuk bahan pertimbangan strategi baru perusahaan agar bersaing dengan perusahaan lain.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, yaitu sebagai sumber referensi bagi penelitian yang akan datang, khususnya penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen perlengkapan bayi Suzanna Baby Shop Surabaya.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Bendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

