

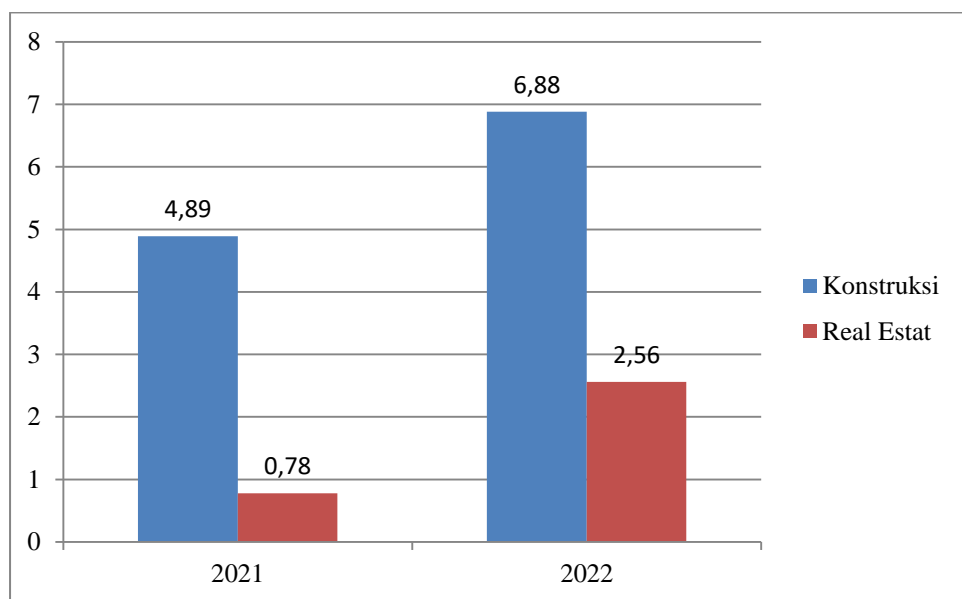
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada tahun-tahun terakhir ini, industri bahan bangunan di Indonesia terus berkembang bersamaan dengan meningkatnya pembangunan dan perbaikan sektor properti serta konstruksi di masa pemulihan pandemi Covid-19. Pembangunan banyak dicerminkan oleh adanya pertumbuhan fisik, seperti penambahan kawasan perumahan atau permukiman, jalan raya, jalan tol, transportasi, hingga perdagangan. Menurut data Direktorat Jenderal Industri Kecil Menengah dan Aneka (Dirjen IKMA) Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (Kemenperin), sektor properti dan konstruksi selaku pengguna produksi bahan bangunan di tahun 2022 dapat tumbuh masing-masing 2,78% dan 2,81% secara tahunan ataupun *Year on Year* (YoY). Selain itu, indikasi peningkatan penggunaan bahan bangunan di Indonesia juga dapat dilihat dari struktur Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2022, di mana infrastruktur sendiri menempati urutan ketiga dengan total anggaran belanja negara mencapai Rp384,8 triliun (<https://ekbis.sindonews.com/read/1013619/34/sektor-properti-dan-konstruksi-dongkrak-pertumbuhan-industri-bahan-bangunan-1675425770>, 2023, Februari 3).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) laju pertumbuhan konstruksi di Indonesia pada tahun 2021 sebesar 4,89% sedangkan pada tahun 2022 terjadi kenaikan menjadi 6,88%. Begitupula pada laju pertumbuhan real estat di mana pada tahun 2021 sebesar 0,78% sedangkan tahun 2022 terjadi kenaikan menjadi 2,56%.



Sumber: metrokota.bps.go.id

Gambar 1  
Laju Pertumbuhan Menurut Lapangan Usaha (Persen)  
Tahun 2021-2022

Meningkatnya laju pertumbuhan konstruksi dan real estat tentu berbanding lurus pada peningkatan Indeks Harga Perdagangan Besar (IHPB) bahan bangunan. IHPB adalah angka yang menggambarkan besarnya perubahan harga pada tingkat grosir dari komoditas yang diperdagangkan di suatu wilayah baik negara atau provinsi (<https://www.bps.go.id/subject/20/-harga-perdagangan-besar.html>, 2023).

BPS mencatat IHPB kelompok bangunan/konstruksi pada Februari 2023 naik 0,28% dibanding bulan sebelumnya. Kenaikan IHPB bahan bangunan/konstruksi menunjukkan bila permintaan terhadap produk-produk komoditas bahan bangunan/konstruksi mulai mengalami peningkatan (<https://finance.detik.com/properti/d-6594853/harga-bahan-bangunan-naik-bangun-rumah-makin-mahal>, 2023, Maret 1).

Tabel 1  
Indeks Harga Perdagangan Besar Bahan Bangunan/Konstruksi 2023

No	Jenis Bangunan IHPB	Januari	Februari
1	Bangunan tempat tinggal dan bukan tempat tinggal.	115,37	115,74
2	Bangunan pekerjaan umum untuk pertanian.	114,10	114,49
3	Pekerjaan umum untuk jalan, jembatan, dan pelabuhan.	120,11	120,36
4	Bangunan dan instalasi listrik, gas, air minum, dan komunikasi.	119,34	119,66
5	Bangunan lainnya.	114,87	115,27
6	Konstruksi Indonesia.	117,18	117,51

Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

Adanya peningkatan permintaan terhadap produk bahan bangunan, membuat perusahaan yang bergerak di bidang ini saling berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan. Berbagai peluang dimanfaatkan oleh perusahaan, di antaranya proyek-proyek pembangunan infrastruktur negara. Bogor sendiri memiliki sekitar sepuluh program strategis pembangunan yang akan dilaksanakan pemerintah pada tahun 2023 ini, antara lain: pembangunan jembatan Otista, pembangunan lanjutan Jalan Regional Ring Road (R3), pembangunan lanjutan Masjid Agung,

pembangunan lanjutan trotoar R3, pembangunan lanjutan Alun-Alun Kota Bogor, trotoar Dewi Sartika, trotoar Ahmad Yani, revitalisasi Museum Pajajaran, pembangunan lanjutan unit sekolah baru atau satu atap, dan pembangunan lanjutan Blok I Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bogor (<https://www.ayobogor.com/berita-bogor/317844357/ini-10-proyek-pembangunan-kota-bogor-tahun-2023-nilainya-fantastis>, **2023, Maret 4**).

Banyaknya proyek pembangunan di Bogor, berdampak langsung pada meningkatnya persaingan toko bahan bangunan. Berikut beberapa daftar toko bahan bangunan di Bogor, antara lain: Depo Bangunan Bogor, Mitra10 Bogor, Sinar Abadi Home Center, Toko Bangunan Agung Jaya, Home Central Bangunan, dan Supermarket Bangunan ACC.

Tabel 2  
Daftar Toko Bahan Bangunan Bogor

No	Nama Toko Bahan Bangunan	Alamat
1	Depo Bangunan Bogor	Jalan Soleh Iskandar Km 6,6, RT.01/ RW.11, Kedungbadak, Kec. Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16163, Telp: (0251) 7558181
2	Mitra10 Bogor	Jl. Baru Bogor, Kedung Badak, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16164, Telp: (0251) 7556818
3	Sinar Abadi Home Centre	Jl. Pahlawan Blok Sindang Raya No. 175, Bondongan, Bogor Selatan, Jawa Barat 16131, Telp: (0251) 8322486

No	Nama Toko Bahan Bangunan	Alamat
4	Toko Bangunan Agung Jaya	Jalan KH. Soleh Iskandar No. 168, Kedung Waringin, Kedung Jaya, Tanah Sareal, Bogor, No. HP/WA: 0817-9170-666
5	Home Central Bangunan	Jalan Raya Tajur No. 263, Muarasari, Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat 16137, No. HP/WA: 0821-1080-1611
6	Supermaret Bangunan ACC	Jl. Kol. Ahmad Syam, Katulampa, Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat 16144, Telp: (0251) 7545926

Sumber: [www.alamatelpon.com](http://www.alamatelpon.com)

Perusahaan harus memberikan yang terbaik kepada pelanggannya agar pelanggan merasa puas dan tidak berpindah kepada pesaing. Dalam persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan menyadari bahwa pelanggan adalah alasan kehadiran mereka. Betapa pentingnya peranan dan kepuasan pelanggan, sehingga kehilangan pelanggan tentu akan memberikan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, saat ini perusahaan menjadikan pelanggan sebagai fokus dari usaha-usaha mereka untuk memberikan kepuasan yang maksimum (Noor, 2015:40).

Perusahaan harus dapat menyediakan produk yang berkualitas baik dan bermutu tinggi, harga yang lebih murah, lokasi strategis, fasilitas memadai, serta pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan tercipta dan ini menjadi kunci penting bagi perusahaan untuk menjaga keberlanjutan dan eksistensinya. Irawan dalam Sihombing (2022:58) kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan perusahaan telah

memberikan tingkat kenikmatan, di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan ini tentu dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengonsumsi produk tersebut.

Depo Bangunan sendiri adalah supermarket bahan bangunan yang menjual berbagai produk untuk mendirikan/memperbaiki rumah mulai dari bahan-bahan bangunannya sampai alat rumah tangga. Depo Bangunan menjadi pionir toko bahan bangunan yang memperkenalkan cara berbelanja bahan bangunan dalam satu atap, lengkap, nyaman, dengan harga rata-rata murah, tetapi berkualitas. Depo Bangunan berada di bawah naungan PT Caturkada Depo Bangunan Tbk ini sudah didirikan sejak tahun 1996 dan kini memiliki dua belas gerai yang tersebar di beberapa kota yaitu Jakarta, Surabaya, Malang, Bandung, Bali, Bogor, Tangerang, Bekasi, Bandar Lampung, Jember, Pondok Gede, dan Medan. Depo Bangunan menggunakan sistem komputerisasi terlebih kontrol kualitasnya juga ketat, menjadikan setiap produk bahan bangunan yang dijual dalam keadaan *good, better, best* sesuai moto mereka. Produk bahan bangunan yang disediakan juga langsung dari produsen, membuat harga yang ditawarkan kepada konsumen merupakan harga rata-rata terendah yang tersedia di pasaran. Depo Bangunan menyediakan lebih dari 97.000 produk pilihan baik lokal ataupun impor dari mancanegara. Depo Bangunan selalu melakukan usaha untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen dari berbagai lapisan dan profesi, di antaranya: tukang bangunan, kontraktor, arsitek, desainer, real estat, developer, *do it your*

*self*, hingga ibu rumah tangga. Depo Bangunan juga menyediakan pegawai terlatih yang siap memberikan pelayanan dan pengarahan teknis atas produk-produk yang tersedia di Depo Bangunan untuk melayani kebutuhan pelanggannya (<https://depobangunan.co.id/tentang-kami/>, 2023). Depo Bangunan telah mendapatkan beberapa macam penghargaan, di antaranya:

Tabel 3  
Daftar Penghargaan Depo Bangunan

No	Nama Penghargaan	Tahun
1	<i>Top Brand</i>	2009, 2010, 2011, 2012, 2013
2	<i>Idea Rumah</i>	2010, 2011, 2013
3	<i>Corporate Image</i>	2011, 2013, 2014
4	<i>Super Brand</i>	2012, 2013, 2014
5	<i>Marketing Award</i>	2009, 2010
6	<i>Service Quality</i>	2011, 2013
7	Rekor Bisnis	2010
8	<i>Social Media</i>	2012

Sumber: depobangunan.co.id

Depo Bangunan Cabang Bogor yang berada di Jalan Soleh Iskandar Km 6,6, RT.01/RW.11, Kedungbadak, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat, 16163, merupakan salah satu toko bahan bangunan yang lumayan besar dengan lokasi begitu strategis karena terletak di pinggir jalan, sehingga calon konsumen bisa mudah menemukan toko bahan bangunan ini. Meski demikian, Depo Bangunan Cabang Bogor bukan satu-satunya toko bahan bangunan yang ada di Kota Bogor. Persaingan antar perusahaan tentu tidak dapat dielakkan. Syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar sukses dalam persaingan yaitu berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Tujuan tersebut dapat dicapai apabila perusahaan bisa memberikan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan mempunyai keunggulan lebih dari pesaing yang ada. Dalam mencapai kepuasan pelanggan, setiap perusahaan tentu memiliki cara-cara tersendiri. Begitupula pelanggan yang memiliki penilaian berbeda-beda terkait pengalamannya berbelanja di toko bahan bangunan. Berikut ini peringkat dan jumlah ulasan toko bahan bangunan di Bogor.

Tabel 4  
Peringkat dan Jumlah Ulasan Toko Bahan Bangunan Bogor

No	Nama Toko Bahan Bangunan	Peringkat	Jumlah Ulasan
1	Depo Bangunan Bogor	<b>4.6</b>	<b>3.469</b>
2	Mitra10 Bogor	4.5	<b>7.023</b>
3	Sinar Abadi Home Centre	4.4	1.116
4	Toko Bangunan Agung Jaya	4.5	74
5	Home Central Bangunan	4.2	69
6	Supermarket Bangunan ACC	<b>4.8</b>	206

Sumber: Google Review

Dari tabel 4 di atas dapat terlihat jika perbedaan peringkat sangatlah tipis antar toko bahan bangunan. Hal tersebut menunjukkan jika persaingan toko bahan bangunan di Bogor semakin tinggi dan ketat. Meski Depo Bangunan Cabang Bogor memperoleh nilai peringkat 4.6 dengan jumlah ulasan 3.469. Namun, nilai peringkat tertinggi ada pada Supermarket Bangunan ACC yaitu 4.8 dan jumlah ulasan terbanyak Mitra10 Bogor dengan total 7.023. Hal itu menunjukkan kesenjangan terkait kepuasan pelanggan yang ada di Depo Bangunan Cabang Bogor, di mana para pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor masih merasa kurang puas sehingga terkadang beralih menggunakan produk atau barang bahan



bangunan yang dijual pesaing. Pelanggan yang merasa puas pasti cenderung akan melakukan pembelian ulang di toko yang sama dan menggunakan kembali saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Apabila kepuasan pelanggan sudah tercapai dengan baik, tentu saja tidak akan ada pelanggan yang beralih dengan membeli atau menggunakan produk dari pesaing. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan menjadi hal kunci bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan termasuk porsi terbesar penjualan perusahaan (Indrasari, 2019:82).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor yakni bapak Yono yang berprofesi sebagai tukang bangunan. Terdapat beberapa alasan mengapa beliau kerap kali berpindah tempat dari Depo Bangunan Cabang Bogor ke pesaing ketika membeli bahan bangunan untuk proyek pekerjaannya, antara lain: fasilitas parkir Depo Bangunan Cabang Bogor untuk roda dua yang berada jauh di belakang. Kualitas produk yang masih standar seperti pada umumnya bahkan kerap kali ditemukan kecacatan, sehingga sebagai pelanggan beliau masih merasa kurang puas terhadap produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor. Perbedaan harga antar toko juga menjadi salah satu alasan, sebisa mungkin sebagai tukang, Bapak Yono akan memilih berbelanja di toko yang lebih murah. Oleh karena itu, Depo Bangunan Cabang Bogor sebagai salah satu perusahaan toko bahan bangunan, perlu sekiranya untuk memperhatikan ulang faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggannya agar setiap faktor itu bisa

dimaksimalkan sehingga pelanggan tidak berpindah kepada pesaing. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya atau kemudahan (Irawan dalam Kurniawan, 2022:33-34). Kualitas pelayanan sendiri memiliki lima dimensi di mana salah satunya yakni bukti fisik (*tangibles*). Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, seperti gedung, lahan parkir, gudang, mushola, dan lain-lain. Berikut ini hasil pra-survei terkait faktor-faktor kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

Tabel 5  
Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan  
Depo Bangunan Cabang Bogor

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Faktor Kualitas Produk					
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Depo Bangunan Cabang Bogor.	8	22	26.7%	<b>73.3%</b>
Faktor Kualitas Pelayanan					
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Depo Bangunan Cabang Bogor dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.	7	23	23.3%	<b>76.7%</b>
Faktor Emosional					
3	Saya lebih senang berbelanja bahan bangunan di Depo Bangunan Cabang Bogor karena lebih kondusif dan modern.	20	10	66.7%	33.3%

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
<b>Faktor Harga</b>					
4	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan Depo Bangunan Cabang Bogor karena terjangkau bagi semua kalangan.	9	21	30%	<b>70%</b>
<b>Faktor Biaya dan Kemudahan</b>					
5	Sistem pembayaran dan tahapan transaksi di Depo Bangunan Cabang Bogor tidak rumit. Bisa diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.	22	8	73.3%	26.7%

Sumber: Data primer, diolah (Pra-Survei, 2023)

Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan di lingkungan perusahaan, dimaksudkan agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman dan puas. Youti dalam Widyawati dan Ratmono (2022:89) fasilitas yaitu segala sesuatu baik barang/jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan perusahaan, baik perusahaan jasa, dagang, atau industri. Pengembangan dalam fasilitas menjadi hal yang esensial karena dapat memperlancar kegiatan jual beli sehingga mendorong peningkatan kepuasan. Depo Bangunan Bogor sendiri menyediakan beragam fasilitas, antara lain: Anjungan Tunai Mandiri (ATM), fasilitas pengiriman barang, gudang, lahan parkir, kafetaria, hingga mushola. Namun, lahan parkir yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor tidak mudah diakses, terutama untuk kendaraan bermotor. Selain itu, mushola yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor tidak luas dan tidak memadai. Hal itu diperkuat dengan penilaian berikut.



Gambar 2  
Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Fasilitas

Selain fasilitas, faktor lain yang harus diperhatikan perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yaitu harga. Harga menjadi suatu hal yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Dalam penawaran produk apa pun, biasanya harga akan selalu menjadi sorotan. Kotler dan Keller dalam Iqbal dan Nancy (2020:27) menjelaskan bahwa harga adalah total uang yang harus dikeluarkan untuk memperoleh suatu barang maupun jasa. Bisa juga diartikan jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki maupun menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam proses jual beli harga menjadi salah satu bagian krusial, harga yang kompetitif mampu memberikan nilai bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Namun, harga yang terlalu mahal dan tidak wajar dapat menjadi salah satu alasan mengapa pelanggan memutuskan berpindah membeli produk di pesaing. Hal itu karena harga sebagai alat tukar dalam transaksi dan merupakan salah satu faktor

persaingan yang digunakan untuk menjual produk. Oleh karena harga secara langsung berdampak pada volume penjualan dan laba yang diperoleh perusahaan, harga menjadi salah satu elemen pemasaran yang harus dievaluasi oleh perusahaan (Batubara dalam Suhardi et al., 2022:33).

Depo Bangunan Cabang Bogor sebagai salah satu toko bahan bangunan besar yang menjual beragam produk bahan bangunan, menetapkan *range* harga yang berbeda-beda dari setiap produknya. Harga yang ditetapkan Depo Bangunan Cabang Bogor sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 10%. Berikut perbandingan harga beberapa produk bahan bangunan di aplikasi Depo Bangunan Cabang Bogor dengan *marketplace* Shopee.

<p>AVITE0300010181</p> <p>EXTERIOR SUPER WHITE 5KG Rp 215.500 / KLG EXTERIOR SUPER WHITE 5KG</p>	<p>Star Avian 36% OFF</p> <p>PROMO</p> <p>Avitex</p> <p>GRATIS PIPA GRATIS 2 JAM</p> <p>CAT AVITEX INTERIOR SUPER WHITE 5 KG Rp134.999 Rp210.000 Hadiah Gratis ★★★★★ 82 terjual KOTA JAKARTA PUSAT</p>	<p>Star Avitex 20% OFF</p> <p>Avitex</p> <p>GRATIS PIPA GRATIS 2 JAM</p> <p>AVITEX 5kg Cat Dinding Tembok Galon 5 kg Avian B... Rp157.500 Rp219.000 Grosir ★★★★★ 170 terjual KOTA MALANG</p>
<p>AVITE0300010182</p> <p>EXTERIOR SUPER WHITE 25KG Rp 1.022.500 / PAI EXTERIOR SUPER WHITE 25KG</p>	<p>Star Avitex 42% OFF</p> <p>Avitex</p> <p>GRATIS PIPA GRATIS 2 JAM</p> <p>Cat Tembok AVITEX 1KG / CAT AVITEX KILOAN 1 KG ... Rp35.000 Rp60.000 Cashback 1% ★★★★★ 803 terjual</p>	<p>Star AVITEX CAT INTERIOR Ukuran 5kg</p> <p>Avitex</p> <p>KEKUNGGULAN: - Sebagai cat akhir yang memberi daya tutup terbaik - Mudah diaplikasikan - Mudah dicuci - Cepat kering dan warna warna menarik.</p> <p>Cat Tembok Avitex Interior Ukuran 5 Kg PUTI... Rp128.000 Pilih 8, diskon 5% ★★★★★ 53 terjual</p>
<p>AVITE0300040003</p> <p>ONE COAT SUPER WHITE Rp 162.600 / GAL ONE COAT SUPER WHITE 4.5KG</p>		
<p>AVITE0300040004</p> <p>ONE COAT SUPER WHITE Rp 796.100 / PAI ONE COAT SUPER WHITE 22KG</p>		
<p>AVITE0300060001</p> <p>4KIDS SUPER WHITE Rp 171.000 / GAL 4KIDS SUPER WHITE 5KG</p>		

Sumber: Aplikasi Depo Bangunan Cabang Bogor dan Shopee

Gambar 3  
Perbandingan Harga Cat Avitex di Aplikasi Depo Bangunan Cabang Bogor dengan Shopee Tahun 2023

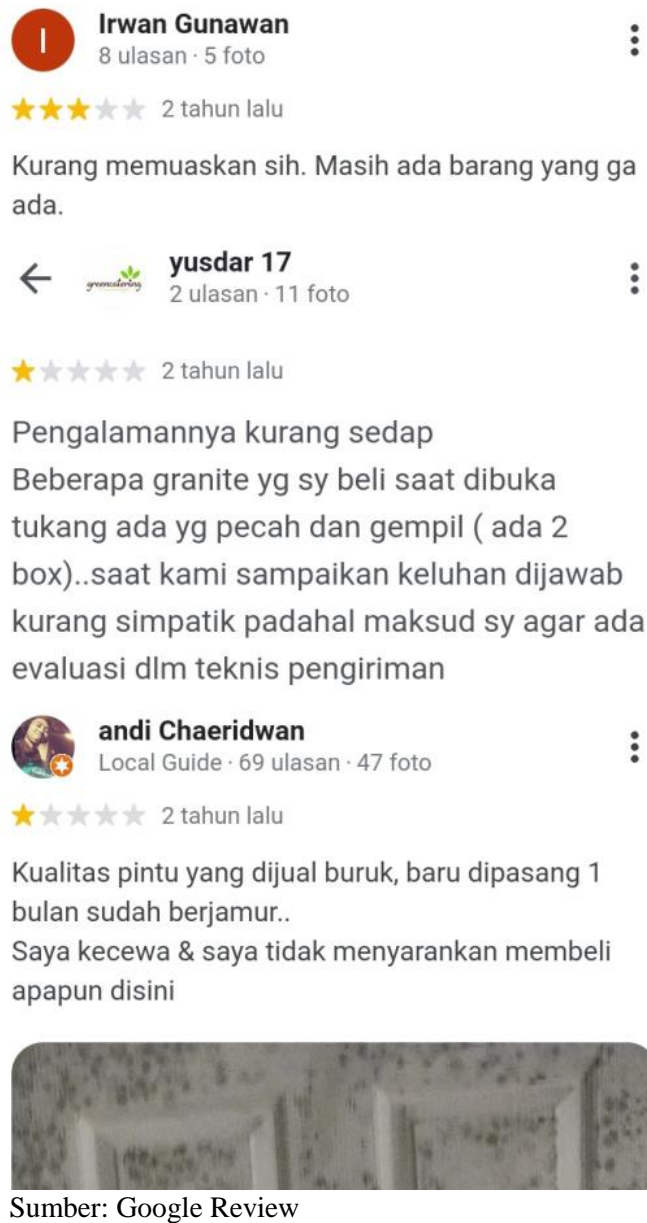
Meski dalam *website* Depo Bangunan menuliskan bahwa harga produk bahan bangunan yang disajikan adalah harga rata-rata eceran terendah. Akan tetapi, sebagaimana yang tertera pada gambar tiga, terlihat jika harga cat Avitex 5 kilogram di Depo Bangunan Bogor Rp 215.500,00 sedangkan di marketplace Shopee pada kisaran Rp 128.000,00 – Rp 157.500,00 sehingga pada kenyataannya, harga di Depo Bangunan Cabang Bogor tidak selalu bisa dijangkau oleh semua kalangan. Selain itu, masih ada pelanggan yang merasa jika harga di Depo Bangunan Cabang Bogor cenderung lebih mahal dari pesaing.



Gambar 4  
Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Harga

Di samping fasilitas ataupun harga, kualitas produk juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk yang sangat baik, maka kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk akan terpenuhi sesuai yang diinginkannya. Kotler dan Armstrong dalam Irfanudin (2019:6) mengungkapkan jika kualitas produk yaitu kesanggupan produk perusahaan dalam menjalankan fungsinya, antara lain: ketahanan, keandalan, ketepatan, kemudahan dalam operasi atau perbaikan, serta atribut penting yang lain. Kualitas produk juga menjadi hal krusial yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan apabila perusahaan ingin produknya mampu membuat pelanggan merasa puas. Selain itu, kualitas juga menjadi sebuah elemen utama agar suatu bisnis dapat bertahan di antara sengitnya persaingan dan perkembangan zaman.

Depo Bangunan Cabang Bogor sendiri menjual berbagai macam produk bahan bangunan. Apalagi dalam website dijelaskan bila produk Depo Bangunan sudah melalui kontrol kualitas dan mereka memiliki moto good, better, best. Akan tetapi, ditinjau dari ulasan para pelanggan, masih ditemukan ketidakpuasan terhadap kualitas produk bahan bangunan yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor, di antaranya: produk bahan bangunan yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor kurang memuaskan karena tidak lengkap, pelanggan menemukan kecacatan pada beberapa granit yang dibeli yakni pecah dan gempil. Selain itu, daya tahan sebagian produk buruk karena baru dipasang beberapa bulan sudah berjamur.



Gambar 5  
Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk

Dari penjelasan mengenai fasilitas, harga, dan kualitas produk pada Depo Bangunan Cabang Bogor, diketahui masih terdapat kekurangan dan ketidakpuasan pelanggan. Berikut ini hasil pra-survei pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor khususnya mengenai fasilitas, harga, dan kualitas produk.



Tabel 6  
Hasil Pra-Survei Depo Bangunan Cabang Bogor

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Variabel Fasilitas					
1	Barang-barang yang dipajang di Depo Bangunan Cabang Bogor sesuai, baik dari sisi proporsi atau simetri sehingga menimbulkan keinginan belanja.	20	10	66.7%	33.3%
2	Interior, arsitektur, serta sirkulasi Depo Bangunan Cabang Bogor baik dan memberikan kenyamanan bagi saya sehingga saya merasa puas.	23	7	76.7%	23.3%
3	Tempat parkir yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor mudah diakses.	6	24	20%	<b>80%</b>
4	Pencahayaan Depo Bangunan Cabang Bogor seimbang dengan kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan. Tidak terlalu redup atau terang.	23	7	76.7%	23.3%
5	Penampilan visual mewakili pesan yang ingin disampaikan jika Depo Bangunan Cabang Bogor toko bahan bangunan modern.	22	8	73.3%	26.7%
6	Mushola yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor luas dan memadai.	7	23	23.3%	<b>76.7%</b>
Variabel Harga					
7	Harga produk di Depo Bangunan Cabang Bogor bisa dijangkau oleh semua kalangan.	12	18	40%	<b>60%</b>
8	Depo Bangunan Cabang Bogor memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk.	20	10	66.7%	33.3%
9	Saya merasa Depo Bangunan Cabang Bogor memberikan harga yang sesuai dengan manfaat produk.	21	9	70%	30%

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
10	Harga di Depo Bangunan Cabang Bogor lebih murah dibandingkan toko bahan bangunan pesaing.	8	22	26.7%	<b>73.3%</b>
Variabel Kualitas Produk					
11	Produk bahan bangunan apa pun yang dibutuhkan ada di Depo Bangunan Cabang Bogor.	14	16	46.7%	<b>53.3%</b>
12	Depo Bangunan Cabang Bogor memiliki variasi produk sejenis dengan harga yang beragam sesuai dengan kebutuhan konsumen.	19	11	63.3%	36.7%
13	Tidak ada kecacatan pada produk yang ditawarkan Depo Bangunan Cabang Bogor.	8	22	26.7%	<b>73.3%</b>
14	Saya merasa produk di Depo Bangunan Cabang Bogor sesuai dengan standar dan spesifikasi yang ditawarkan.	21	9	70%	30%
15	Produk bahan bangunan yang dijual di Depo Bangunan Cabang Bogor dapat bertahan lebih dari lima tahun.	7	23	23.3%	<b>76.7%</b>
16	Banyaknya pilihan merek produk yang ditata rapi di Depo Bangunan Cabang Bogor membuat saya tertarik untuk membeli.	21	9	70%	30%
17	Saya merasa bahwa produk-produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor berkualitas baik.	16	14	53.3%	46.7%

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Variabel Kepuasan Pelanggan					
18	Saya merasa produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor memberikan kepuasan untuk saya.	8	22	26.7%	<b>73.3%</b>
19	Saya merasa produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor sesuai dengan harapan.	19	11	63.3%	36.7%
20	Saya tidak akan beralih menggunakan produk atau barang yang dijual pesaing.	6	24	20%	<b>80%</b>
21	Saya bersedia memberikan testimoni atau penilaian baik terkait Depo Bangunan Cabang Bogor.	21	9	70%	30%

Sumber: Data Primer, diolah (Pra-Survei, 2023)

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dijabarkan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti adanya pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Depo Bangunan Cabang Bogor. Kemudian untuk selanjutnya peneliti mengambil judul **“PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEPO BANGUNAN”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelanggan masih merasa kurang puas terhadap produk yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor.
2. Pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor masih suka beralih menggunakan produk atau barang bahan bangunan yang dijual pesaing.
3. Lahan parkir yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor tidak mudah diakses, terutama untuk kendaraan bermotor.
4. Mushola yang disediakan Depo Bangunan Cabang Bogor tidak luas dan tidak memadai.
5. Harga di Depo Bangunan Cabang Bogor tidak selalu bisa dijangkau oleh semua kalangan.
6. Masih ada pelanggan yang merasa jika harga di Depo Bangunan Cabang Bogor cenderung lebih mahal dari pesaing.
7. Produk bahan bangunan yang dijual Depo Bangunan Cabang Bogor kurang memuaskan karena tidak lengkap.
8. Pelanggan menemukan kecacatan pada beberapa granit yang dibeli yakni pecah dan gempil.
9. Daya tahan sebagian produk buruk karena baru dipasang beberapa bulan sudah berjamur.

### **C. Batasan Masalah**

Dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka peneliti merangkai batasan masalah permasalahan supaya tidak meluas, lebih fokus, serta tidak melenceng jauh dari inti permasalahan yang dibahas yakni mengenai kepuasan pelanggan. Pemilihan variabel fasilitas oleh peneliti karena berasal dari salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan dalam Kurniawan (2022:33-34) yaitu kualitas pelayanan, di mana salah satu indikator kualitas pelayanan yakni bukti fisik yang meliputi fasilitas-fasilitas fisik. Oleh karena itu, fasilitas termasuk ke dalam faktor kualitas pelayanan. Pemilihan variabel harga oleh peneliti karena berasal dari salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan dalam Kurniawan (2022:33-34) yaitu harga. Selanjutnya, pemilihan variabel kualitas produk oleh peneliti karena berasal dari salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan dalam Kurniawan (2022:33-34) yaitu kualitas produk.

Batasan masalah lainnya terkait penelitian ini yaitu mengenai objek penelitian. Mengingat Depo Bangunan di Indonesia kini sudah memiliki dua belas gerai, maka penelitian ini hanya dilakukan di Depo Bangunan Cabang Bogor dan responden yang meliputi pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor?
4. Apakah fasilitas, harga, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

4. Untuk mengetahui apakah fasilitas, harga, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta meningkatkan fasilitas, harga, dan kualitas produk yang telah diberikan sebelumnya.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan bagi universitas.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dalam memperluas wawasan mengenai fasilitas, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta menerapkan teori-teori yang diperoleh selama menempuh masa pendidikan di Universitas Binaniaga Indonesia (UNBIN).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan tambahan referensi penelitian selanjutnya.

## **G. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang kajian literatur mengenai variabel yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode atau jenis penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan mengenai objek yang diteliti.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian.