

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era modern saat ini, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi dan keberlangsungan sebuah usaha, termasuk dalam sektor agribisnis tanaman hias. Hal ini mendorong meningkatnya permintaan terhadap produk tanaman hias yang berkualitas serta layanan yang memuaskan.

Tanaman hias tidak hanya bertindak sebagai elemen dekoratif, tetapi juga menawarkan manfaat tambahan seperti meningkatkan kualitas udara dan menciptakan suasana yang nyaman. Karena itu, banyak orang berinvestasi di tanaman hias untuk membuat rumah dan lingkungan mereka indah.

Saat memilih tanaman hias, konsumen mempertimbangkan tidak hanya aspek kecantikan tanaman, tetapi juga harga dan kualitas produk yang ditawarkan oleh penjual. Harga kompetitif dan kualitas yang baik adalah dua faktor utama yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Toko Oemah Tani dikenal karena berbagai jenis tanaman hias dan merupakan toko pertanian yang berdiri sejak tahun 2015 dan berlokasi di Jl. Abd. Sani Mutalib No. 10, Kelurahan Terjun, Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255. Toko ini sangat direkomendasikan bagi para petani maupun penghobi tanaman yang ingin mendapatkan berbagai tanaman hias dan bibit buah unggul bersertifikat. Selain menyediakan varietas tanaman yang lengkap, Oemah Tani juga menawarkan berbagai jenis pupuk serta layanan konsultasi gratis mengenai teknik budidaya tanaman.

Toko Oemah Tani sendiri mengalami beberapa kendala yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan pra survey kepada pelanggan toko Oemah Tani. Berdasarkan hasil pra survey yang peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pelanggan, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai rendahnya kepuasan pelanggan yang disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Pra Survey Kepuasan Pelanggan (Y) di Toko Oemah Tani

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Harga tanaman hias di toko Oemah Tani sesuai dengan kualitas yang diterima	40%	60%
2	Kualitas tanaman hias yang saya beli di toko Oemah Tani memuaskan dan sesuai harapan	33%	67%
3	Saya merasa harga tanaman hias di toko Oemah Tani terlalu Mahal dibandingkan toko lain	73%	27%
4	Pelayanan di toko Oemah Tani sangat baik dan ramah	83%	17%
5	Saya akan merekomendasikan toko Oemah Tani kepada orang lain	40%	60%

Sumber : Hasil Olah Data Pra Survey 2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara harga dan kualitas produk tanaman hias yang dijual di toko tersebut, yang berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada angka persentase.

Dalam pernyataan 1 dan 2, sebanyak 60% responden menjawab tidak karena merasa harga tanaman hias tidak sesuai dengan kualitas yang mereka terima, hal ini menimbulkan kekecewaan karena mereka merasa kurang mendapatkan nilai sepadan dengan uang yang dikeluarkan. Dan 67% menyatakan bahwa kualitas tanaman yang dibeli tidak memuaskan serta tidak sesuai harapan, seperti cepat layu atau mati, tampilan kurang menarik, atau tidak tahan lama, sehingga menurunkan tingkat kepuasan.

Selain itu pernyataan 3 sebanyak 73% responden menganggap harga di toko Oemah Tani terlalu mahal dibandingkan dengan toko lain, yang menunjukkan bahwa harga menjadi faktor utama yang memengaruhi ketidakpuasan pelanggan. Hal ini memunculkan persepsi negatif dan potensi beralih ke toko dengan harga lebih kompetitif.

Meskipun dalam pernyataan 4 pelayanan di toko Oemah Tani dinilai baik dan ramah oleh responden, hal ini belum cukup untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hal ini tercermin dari pernyataan 5 bahwa 60% responden tidak akan merekomendasikan toko ini kepada orang lain karena kualitas dan harga yang kurang memuaskan.

Dari hasil pra survey diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan oleh persepsi harga yang tidak sebanding dengan kualitas serta kualitas produk yang dirasa kurang memuaskan, meski pelayanan dianggap baik.

Beberapa jenis tanaman hias yang ada di toko Oemah Tani disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Jenis Tanaman Hias dan Harga

Jenis Tanaman	Kisaran Harga (Rp)
Lili Paris	30.000-130.000
Bunga Kertas	40.000-160.000
Brokoli Kuning	20.000-80.000
Lidah mertua	25.000-150.000
Pucuk Merah	35.000-120.000
Aglonema	50.000-270.000
Keladi Tisu	30.000-100.000
Krokot	10.000-50.000
Kaktus	15.000-170.000
Pakis Boston	30.000-100.000

Sumber : Toko Oemah Tani

Harga dan kualitas produk merupakan dua faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan tanaman hias di toko Oemah Tani. Kualitas tanaman yang sehat, menarik, dan tahan lama membuat pelanggan merasa puas karena sesuai dengan harapan mereka. Sementara itu harga yang kompetitif dan sebanding dengan kualitas produk memberikan nilai lebih bagi pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Dalam bisnis toko Oemah Tani, harga yang ditentukan harus mencerminkan kualitas produk yang ditawarkan. Menentukan harga yang terlalu rendah dapat menimbulkan keraguan tentang kualitas produk, tetapi harga yang berlebihan dapat mengurangi daya tarik produk di mata konsumen. Oleh karena itu, sangat penting bagi toko Oemah Tani untuk melakukan riset pasar untuk menentukan harga terbaik. Penelitian ini diharapkan dapat membantu bisnis toko Oemah Tani memahami bagaimana harga dan kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut data pengunjung di toko Oemah Tani pada tahun 2024 disajikan pada tabel 1.3, sebagai berikut :

Tabel 1.3

Data Pengunjung Toko Oemah Tani Tahun 2024

Bulan	Pengunjung
Januari	22
Februari	20
Maret	18
April	23
Mei	26
Juni	24
Juli	27
Agustus	24
September	21
Oktober	25
November	23
Desember	27

Total	280
--------------	------------

Sumber : Data Pengunjung Toko Oemah Tani 2024

Berdasarkan tabel pengunjung diatas pada bulan Januari hingga Maret pengunjung relatif rendah dan cenderung menurun dari 22 di Januari menjadi 18 di Maret. Hal ini disebabkan oleh faktor musim atau cuaca yang kurang mendukung, serta periode pasca-liburan yang biasanya menurunkan minat belanja tanaman hias. Pada bulan April hingga Juli terjadi peningkatan pengunjung yang cukup signifikan, dari 23 di April naik hingga puncaknya 27 di Juli. Kenaikan ini kemungkinan didorong oleh meningkatnya minat konsumen yang dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial, seperti keinginan mempercantik rumah. Pengunjung di bulan Agustus hingga September mengalami penurunan dari 24 menjadi 21. Penurunan ini bisa terjadi karena faktor siklus pembelian konsumen yang tidak selalu stabil setiap bulan, serta kemungkinan pengaruh cuaca atau aktivitas lain yang mengalihkan perhatian konsumen. Jumlah pengunjung bulan Oktober hingga Desember kembali meningkat dari 25 hingga 27. Kenaikan ini biasanya terkait dengan momentum akhir tahun, di mana konsumen cenderung membeli tanaman hias sebagai dekorasi untuk perayaan Natal, Tahun Baru, atau sebagai hadiah.

Berdasarkan tabel data pengunjung diatas, maka diperoleh informasi data penjualan toko Oemah Tani pada tahun 2024 disajikan pada tabel 1.4, sebagai berikut :

Tabel 1.4

Data Penjualan Toko Oemah Tani Tahun 2024

Bulan	Penjualan (Rp)
Januari	804.000
Februari	838.000
Maret	705.000
April	680.000
Mei	1.400.000
Juni	915.000
Juli	1.880.000

Agustus	970.000
September	745.000
Oktober	860.000
November	1.370.000
Desember	1.200.000
Total	12.367.000

Sumber : Data Penjualan Toko Oemah Tani 2024

Peneliti juga melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan toko Oemah Tani mengenai harga di toko Oemah Tani. Berdasarkan hasil pra survey tersebut, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai harga yang disajikan dalam tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5

Pra Survey Harga (X1) di Toko Oemah Tani

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Harga tanaman hias di toko Oemah Tani sesuai dengan kualitas yang diterima	40%	60%
2	Harga tanaman hias di toko Oemah Tani lebih mahal dibandingkan dengan toko lain	73%	27%
3	Saya merasa harga tanaman hias di toko Oemah Tani terlalu tinggi sehingga mengurangi kepuasan	67%	33%
4	Harga yang ditawarkan di toko Oemah Tani membuat saya merasa puas dan ingin membeli lagi	47%	53%

Sumber : Hasil Olah Data Pra Survey 2025

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan ketidakpuasan terhadap harga yang ditawarkan toko Oemah Tani. Dalam pernyataan 1 dan 2 sebanyak 60% pelanggan merasa harga tanaman hias tidak sesuai dengan kualitas yang mereka terima sehingga menimbulkan kekecewaan dan perasaan harga terlalu tinggi, dan 73% menganggap harga di toko ini lebih mahal dibandingkan toko lain menyebabkan daya saing toko Oemah Tani menurun serta menimbulkan alasan bagi pelanggan untuk beralih.

Dalam pernyataan 3, sebanyak 67% responden merasa harga yang terlalu tinggi mengurangi tingkat kepuasan mereka saat berbelanja. Dan dalam pernyataan 4 hanya 47% pelanggan merasa puas dengan harga dan terdorong untuk melakukan pembelian ulang, sementara sisanya tidak merasa demikian. Jumlah ini relatif rendah, menandakan harga saat ini belum mampu mendorong perilaku pembelian ulang dan loyalitas pelanggan.

Dari hasil pra survey diatas peneliti melihat bahwa harga menjadi kendala utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan karena dianggap kurang kompetitif dan tidak mencerminkan kualitas produk.

Berdasarkan hasil pra survey tersebut, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai kualitas produk yang disajikan dalam tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6

Pra Survey Kualitas Produk (X2) di Toko Oemah Tani

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Tanaman hias yang saya beli di toko Oemah Tani memiliki kualitas yang baik dan tahan lama	67%	33%
2	Estetika tanaman hias di toko Oemah Tani sesuai dengan harapan saya	60%	40%

3	Tanaman hias yang saya beli sering mengalami kerusakan atau tidak sehat setelah pembelian	63%	37%
4	Saya merasa kualitas tanaman hias di toko Oemah Tani memuaskan dibandingkan toko lain	43%	57%

Sumber : Hasil Olah Data Pra Survey 2025

Berdasarkan hasil pra survey diatas, dalam pernyataan 1 sebanyak 67% responden mengakui bahwa tanaman hias yang mereka beli memiliki kualitas yang baik dan tahan lama, namun ini tidak merata serta dalam pernyataan 2 estetika tanaman sesuai dengan harapan mereka sebesar 60%.

Dalam pernyataan 3 menunjukkan 63% ketidakpuasan responden menyatakan tanaman hias yang dibeli sering mengalami kerusakan atau tidak sehat setelah pembelian yang menurunkan kepercayaan terhadap kualitas produk, dan pernyataan 4 sebesar 57% merasa kualitas tanaman hias di toko Oemah Tani kurang memuaskan dibandingkan dengan toko lain yang dapat mengakibatkan perpindahan pelanggan ke toko lain.

Berdasarkan hasil pra survey kualitas produk yang tidak konsisten dan ketidaksesuaian dengan ekspektasi menjadi masalah utama dalam menjaga kepuasan pelanggan, yang memengaruhi persepsi nilai produk.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk tanaman hias pada kepuasan pelanggan bisnis toko Oemah Tani. Pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor ini adalah apa yang peneliti harapkan untuk bisnis toko Oemah Tani untuk meningkatkan strategi dan layanan pemasaran pelanggan mereka.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan penting antara kepuasan pelanggan di berbagai bidang bisnis dan harga dan kualitas produk. Namun, dampak harga dan kualitas pada penelitian khusus pada tanaman dekoratif dan kepuasan pelanggan tetap terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan dengan mengubah toko Oemah Tani menjadi studi kasus. Pendekatan

ini harus berharap untuk memberikan pengetahuan yang lebih komprehensif tentang dampak harga dan kualitas pada kepuasan pelanggan.

Pada era informasi saat ini, konsumen memiliki akses yang lebih besar ke informasi tentang harga dan kualitas produk yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan. Toko Oemah Tani harus dapat beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen ini agar relevan dengan pasar.

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kepuasan pelanggan adalah kunci untuk retensi pelanggan dan merekrut pelanggan baru. Oleh karena itu, penting bahwa toko Oemah Tani terus mengevaluasi harga dan kualitas produk yang ditawarkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengumpulkan data dari toko Oemah Tani. Pendekatan ini mengharapkan pemahaman yang baik tentang dampak harga dan kualitas pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ramadhan & Mahargiono (2020) menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian sebelumnya oleh Utomo & Maskur (2022) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian sebelumnya oleh Wijaya et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan lebih memahami dampak harga dan kualitas pada kepuasan pelanggan, toko Oemah Tani dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mengatasi persaingan di pasar tanaman hias. Ini juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk merupakan faktor kunci yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TANAMAN HIAS DI TOKO OEMAH TANI MEDAN MARELAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, identifikasi masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Harga dianggap kurang kompetitif dan tidak sesuai dengan kualitas produk.
2. Kualitas produk tanaman hias yang tidak konsisten dan kurang memuaskan.
3. Ketidaksesuaian antara harga dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu dilakukan batasan masalah. Batasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Maka, untuk itu permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada Harga (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, rumusan masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani?
3. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani?

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu Penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di toko Oemah Tani.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambahkan referensi ke pemasaran dan kepuasan pelanggan, terutama untuk sektor tanaman dekoratif, dan dapat menjadi bahan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi toko Oemah Tani dalam menentukan strategi penetapan harga dan peningkatan kualitas produk tanaman hias. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar tanaman hias.

- c. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan referensi akademik di bidang manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan bisnis tanaman hias.

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa atau mengembangkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan pemasaran tanaman hias.