

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI
PRODUSEN POLIMDO MANDIRI SEJAHTERA
“POLIMART”**

TUGAS AKHIR



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan konsumen.....	7
2.1.2 Aspek Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pembelian.....	9
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	16
3.2.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2.2 Metode Penelitian.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Usaha.....	19
4.1.1 Logo.....	19
4.1.2 Sejarah.....	19
4.1.3 Visi dan Misi.....	20
4.1.4 Struktur Organisasi.....	21
4.1.5 Sumber Daya.....	23
4.2 Hasil Penelitian.....	23

4.3	Pembahasan.....	30
4.3.1	Faktor <i>Reability</i> (Kehandalan).....	30
4.3.2	Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	31
4.3.3	Faktor <i>Tangible</i> (Berwujud).....	31
4.3.4	Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan).....	32
4.3.5	Faktor <i>Empathy</i> (Empati).....	33
BAB V	PENUTUP.....	34
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Saran.....	34
	DAFTAR PUSTAKA.....	36
	LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis sudah sangat luas, ada banyak bisnis yang digeluti masyarakat. Salah satunya bisnis ritel. Bisnis ritel adalah kegiatan yang melibatkan penjual barang atau jasa secara langsung kepada konsumen. Bisnis ritel dapat berupa toko-toko fisik, pusat perbelanjaan, *e-commerce*, atau kombinasi dari berbagai saluran penjualan. Bisnis ritel sering kali berada di garis depan interaksi langsung dengan konsumen. Dikondisi sekarang ini bisnis ritel menjadi peluang usaha dengan keuntungan cukup besar, maka itu kampus Politeknik Negeri Manado mengambil peluang usaha ritel di wilayah kampus agar mempermudah dosen, staf dan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan mereka di lokasi yang ada di tengah-tengah kampus. Polimart adalah bisnis ritel yang melibatkan penjualan barang atau kebutuhan dalam jumlah satuan atau eceran. Disamping itu kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama dalam mencapai kesuksesan. Apabila konsumen di berikan layanan yang baik maka konsumen akan puas dengan pelayanan yang Polimart berikan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Hayati & Hakim 2014). Selain memperhatikan dalam segi kualitas produknya, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen juga bisa dilihat dari kualitas pelayanannya. karna pelayanan yang baik juga merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis atau usaha. kualitas yang dirasakan konsumen akan

menentukan persepsinya terhadap kinerja, yang kemudian akan berdampak kepada kepuasan pelanggan (Tjiptono, Chandra, Andriana, 2008:69).

Keberadaan Polimart memiliki banyak dampak baik untuk masyarakat kampus Polimdo, contohnya; Polimart bisa menjadi tempat untuk mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Manajemen Pemasaran untuk melakukan praktek atas teori yang sudah di terima, hal itu jelas-jelas sangat membantu mahasiswa karena berhubung usaha tersebut berkaitan erat dengan marketing atau pemasaran. Dampak lainnya yaitu polimart membuka sistem koperasi untuk para dosen, pegawai, petugas kebersihan dan petugas keamanan, dalam memberikan kesempatan untuk melakukan pembelian secara kredit. Hal-hal baik itu yang secara tidak langsung membantu masyarakat kampus untuk tetap terjamin dalam penyediaan kebutuhan setiap hari.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti di Politeknik Negeri Manado, di temukan bahwa: Produk yang di tawarkan belum banyak di kenal oleh warga polimdo, mahasiswa, dosen, dan pegawai. Peneliti bertanya secara lisan kepada mahasiswa-mahasiswa yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis bahkan diluar Jurusan Administrasi Bisnis seperti Jurusan Akuntansi, dll, ternyata mereka belum mengetahui tentang adanya Polimart. Sementara yang lain menyatakan bahwa mereka tahu tempat itu tetapi tidak tahu kalau tempat itu bernama Polimart. Artinya bahwa Polimart belum dikenal secara umum oleh warga Politeknik terutama para mahasiswa. Hal lain yang peneliti temukan dari survei ini bahwa mereka yang sudah melakukan transaksi di Polimart belum mendapatkan solusi yang terbaik. Beberapa keluhan yang peneliti kumpulkan.

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan

Hari & Tanggal	Keterangan Keluhan
Rabu 1 Mei	Pelayanan yang lambat
Kamis 2 Mei	-
Jumat 3 Mei	-
Senin 6 Mei	Alat transaksi belum lengkap
Selasa 7 Mei	Ruangan belum cukup luas
Rabu 8 Mei	-
Kamis 9 Mei	-
Jumat 10 Mei	-
Senin 13 Mei	Produk belum lengkap
Selasa 14 Mei	Pencahayaan Ruangan yang masih kurang
Rabu 15 Mei	-
Kamis 16 Mei	-
Jumat 17 Mei	-
Senin 20 Mei	Belum ada keranjang belanja
Selasa 21 Mei	-
Rabu 22 Mei	-
Kamis 23 Mei	Mesin kasir hanya satu
Jumat 24 Mei	-
Senin 27 Mei	-
Selasa 28 Mei	Harga yang tertera di rak produk sering kali berbeda dengan yang ada di sistem
Rabu 29 Mei	Pembayaran hanya bisa cash dan Qris
Kamis 30 Mei	-
Jumat 31 Mei	-

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Keluhan-keluhan tersebut belum mendapatkan penanganan yang maksimal, seperti sistem pembayaran yang tersedia hanya berbentuk *cash* dan untuk sistem online tersedia QRIS. Sementara pelanggan menginginkan juga sistem online yang lain seperti menggunakan mesin EDC. Permasalahan lainnya adalah pengadaan promosi yang belum tersedia secara rutin. Promosi pada Polimart yang dilakukan secara online hanya dilakukan oleh mahasiswa pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Dan ketika tidak ada proses belajar mengajar kegiatan promosi juga tidak ada. Kepuasan konsumen dalam koperasi produsen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Kualitas produk,

layanan pelanggan, harga yang kompetitif, serta transparansi dalam manajemen menjadi elemen kunci yang menentukan sejauh mana konsumen merasa puas. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti tren pasar dan kondisi ekonomi juga turut mempengaruhi persepsi dan pengalaman konsumen. Oleh karena itu, untuk meningkatkan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Produsen Polimdo Mandiri Sejahtera Polimart perlu secara konsisten mengevaluasi dan menyesuaikan strategi mereka dengan kebutuhan dan harapan konsumen, serta beradaptasi dengan dinamika pasar yang terus berubah. Dengan pendekatan yang komprehensif dan responsif terhadap umpan balik konsumen, koperasi produsen dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan membangun loyalitas pelanggan yang kuat.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada dasarnya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor yang berkaitan, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Masalah masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen antara lain adanya kualitas pelayanan, fasilitas, kualitas promosi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi adanya suatu permasalahan sebagai berikut:

- a. Koperasi Produsen Mandiri Sejahtera Polimart belum banyak di kenal dilingkungan kampus Politeknik Negeri Manado.
- b. Keluhan pelanggan belum mendapatkan solusi terbaik
- c. Belum adanya penyediaan layanan pembayaran yang lengkap
- d. Promosi yang dilakukan belum maksimal

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Koperasi Produsen Polimdo Sejahtera?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu berfokus kepada: pelanggan Polimart yaitu warga Politeknik yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Pegawai berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang hendak dicapai oleh penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tujuan penelitian:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Produsen Polimdo Mandiri Sejahtera Polimart.

Manfaat penelitian:

1. Bagi Produsen atau Penjual
 - a. Sebagai bahan masukan bagi para produsen atau penjual tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Agar lebih meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya agar lebih baik
 - b. Sebagai bahan masukan tentang pentingnya fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan masukan bagi penelitian lain dalam masalah yang sama atau terkait dimasa yang akan datang.

