

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sektor perdagangan besi dan bahan bangunan di Indonesia, menunjukkan bahwa pertumbuhannya terus meningkat di setiap tahunnya. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur, baik dalam skala kecil maupun skala besar. Fenomena umum yang terjadi dalam usaha ini adalah semakin tingginya permintaan konsumen terhadap berbagai jenis bahan bangunan, baik untuk pembangunan rumah, renovasi, maupun proyek lainnya. Seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat tersebut, menyebabkan terjadinya banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang usaha yang sama dan menciptakan tingkat persaingan usaha yang tinggi.

Dunia usaha dan persaingan bisnis saat ini, keberhasilan tidak hanya di lihat dari banyaknya produk yang di jual, tetapi kemampuan perusahaan tersebut untuk bisa memberikan dan bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan para konsumen. Persaingan yang semakin ketat maka perusahaan harus bisa menarik dan mempertahankan konsumen supaya bisa tetap bertahan dan menjadi pelanggan tetap walaupun banyaknya pilihan toko yang sama. Persaingan antar toko besi dan bahan bangunan di sekitar wilayah Garut terutama di daerah Kecamatan Cikajang tergolong cukup ketat, banyak toko sejenis menawarkan produk yang bahkan relatif sama dengan variasi serta harga yang lebih kompetitif.

Berikut merupakan beberapa data nama perusahaan toko besi dan bahan bangunan yang ada di Kecamatan Cikajang, Garut:

Tabel 1. 1
Data Toko Besi dan Bahan Bangunan di Kecamatan Cikajang, Garut.

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1.	Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT	Jl. Raya Cikajang, No. 153, Padasuka, Kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
2.	TB Marison	Jl. Situgede, Padasuka, kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
3.	TB Indah Jaya	Jl. Mekarjaya, kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
4.	Toko Besi AJ Steel	Jalan Raya, Padasuka, Jl. kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
5.	DD Baja	Jl. Raya Cibodas, Cibodas, kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
6.	TB Cahaya	Jl. Raya Cibodas, Cibodas, kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171
7.	TB Eka Jaya	Jl. Raya Cikandang, Margamulya, kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171

Sumber : Data dari Google Maps berdasarkan pencarian nama perusahaan, 2026

Berdasarkan tabel di atas, terdapat banyak pesaing toko besi dan bangunan di wilayah Kabupaten Garut, khususnya di sekitar Kecamatan Cikajang. Lokasi masing-masing toko berada dalam cakupan wilayah yang saling berdekatan, terutama di daerah Padasuka, Cikajang, Cibodas, Cikandang, hingga Cisurupan. Hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan usaha toko besi dan bahan bangunan di kawasan tersebut cukup padat. Banyaknya toko dengan lokasi yang berdekatan memberikan konsumen lebih banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan bahan bangunan. Kondisi ini juga memudahkan konsumen untuk melakukan perbandingan, baik dari segi harga, kualitas produk, kelengkapan barang, maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap toko.

Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan berbagai kebutuhan material bangunan, seperti besi, cat, atap, perkakas dan masih banyak perlengkapan konstruksi lainnya yang berhubungan langsung dalam kegiatan pembangunan. Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT mempunyai peran yang cukup penting untuk menjadikan pendukung dalam pertumbuhan sektor pembangunan di wilayah Garut terutama di daerah Kecamatan Cikajang, baik untuk keperluan individu maupun proyek dalam jumlah kecil, menengah hingga besar.

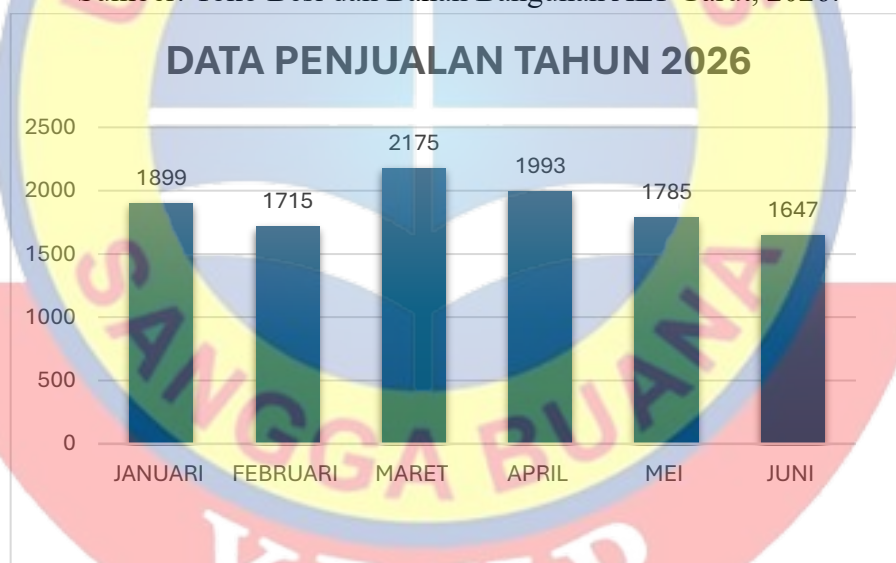
Perjalanan usahanya, Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT tidak terlepas dari berbagai fenomena yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan beberapa fenomena yang terjadi dimana ketidakstabilan penjualan produk besi dan bahan bangunan selama enam bulan terakhir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penjualan produk mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu.

Berikut merupakan data penjualan Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut dari bulan Januari 2026 sampai dengan Juni 2026 :

Tabel 1. 2
Data Penjualan Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut Januari s.d Desember 2026

No.	Bulan	Jumlah Penjualan	Perubahan
1.	Januari	1.899	
2.	Februari	1.715	(-) 184
3.	Maret	2.175	(+) 460
4.	April	1.993	(-) 182
5.	Mei	1.785	(-) 208
6.	Juni	1.647	(-) 138
	Rata-rata	1.869	

Sumber: Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut, 2026:



Sumber : Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut, 2026

Gambar 1.1
Diagram Jumlah Penjualan Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1.2 dan Gambar 1.1 penjualan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut mengalami ketidakstabilan dari bulan ke bulan selama tahun 2026. Bahkan, terjadi penurunan penjualan secara berturut-turut dari bulan April sampai dengan Juni 2026 dengan rata-rata penjualan yaitu di angka 1.869 barang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penjualan barang masih belum stabil. Ketidakstabilan penjualan dapat disebabkan oleh adanya konsumen yang tetap bertahan maupun konsumen yang beralih ke toko lain. Konsumen yang beralih menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu jalan dari keberhasilan suatu usaha, karena merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan sebab akan mencerminkan sejauh mana harapan konsumen dapat terpenuhi setelah melakukan pembelian. Fenomena yang dirasakan dalam kepuasan konsumen pada Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut, tingkat kepuasan konsumen yang masih kurang optimal. Hal ini dirasakan oleh adanya konsumen yang merasa pengalaman membelanjanya belum sesuai dengan harapan sehingga belum sepenuhnya merasa puas terhadap toko. Kondisi tersebut menunjukkan akan terdapatnya perbedaan antara harapan dengan pengalaman yang dirasakan setelah melakukan pembelian. Hal tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen yang belum merasa puas sehingga cenderung memiliki keinginan yang lebih rendah untuk kembali melakukan pembelian dan akan lebih mempertimbangkan dahulu dengan toko lain serta cenderung kurangnya keinginan konsumen untuk memberikan rekomendasi kepada kerabat atau orang lain.

Kepuasan konsumen tidak akan jauh dari kualitas dan kinerja seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, Menurut Kotler dalam Rifa'i, (2023:51) menyatakan bahwa "Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang

atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Kondisi tersebut erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dari kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga selalu memberikan sikap ramah, kejelasan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan dalam membantu konsumen menemukan produk yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Menurut Parasuraman dalam Sanurdi, (2024:26) kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tertentu.

Fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan ini dapat dilihat adanya beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti waktu pelayanan yang belum konsisten, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Selain itu, masih terdapat karyawan yang kurang sigap dalam melayani konsumen, sehingga konsumen harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut, masih ditemukan beberapa kekurangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Hasil Pengamatan dan Wawancara Kualitas Pelayanan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut

No.	Pelayanan	Keterangan
1.	Komputerisasi	Tidak Tersedia
2.	Pencatatan transaksi dan bukti transaksi	Manual
3.	Jumlah kendaraan pengiriman	1 Unit
4.	Pelayanan pengiriman jarak jauh	Terbatas
5.	Jam operasionalisasi	07.30 – 16.00

Sumber: Data Hasil Pengamatan dan Wawancara dengan Pihak Toko, 2026

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan, terlihat dari belum tersediannya sistem komputerisasi sehingga pencatatan transaksi dan bukti transaksi masih dilakukan secara manual. Selain itu, Toko juga hanya memiliki 1 unit kendaraan pengiriman dan pelayanan pengiriman jarak jauh yang masih terbatas, sehingga kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang kepada konsumen masih belum optimal. Jam operasional toko yang berlangsung dari pukul 07.30 -16.00 juga menunjukkan adanya keterbatasan waktu pelayanan bagi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung, proses transaksi, serta pelayanan pengiriman masih perlu untuk ditingkatkan agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, faktor harga juga menjadi hal yang cukup sensitif bagi konsumen. Harga merupakan faktor penting dan berpengaruh. Fenomena pada harga yang dirasakan oleh konsumen di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT ini

cenderung relatif lebih tinggi apabila dibandingkan dengan toko lain yang menjual produk serupa. Hal ini terlihat dari masih adanya konsumen yang membandingkan harga produk dengan toko besi dan bahan bangunan lainnya sebelum melakukan pembelian. Selain itu, beberapa produk dinilai memiliki harga yang relatif lebih tinggi dibandingkan toko yang penjualannya sama, sehingga konsumen cenderung mempertimbangkan kembali untuk melakukan pembelian. Perbedaan harga pada produk dengan spesifikasi yang hampir sama juga membuat konsumen lebih selektif dalam memilih produk yang akan dibeli.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Rosdiana et al.,(2022:84), menyatakan bahwa: “Harga adalah jumlah dari semua nilai-nilai yang konsumen tebus sehingga mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa”. Konsumen tidak hanya melihat dari harga murah atau mahal tetapi juga dari kesesuaian dengan kualitas barang yang didapatkan, maka dari itu penetapan harga sangat penting untuk tetap mampu bersaing di pasaran. Berikut merupakan perbandingan harga barang Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT dengan kompetitor di sekitar, sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Perbandingan Harga Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT dengan Kompetitor

No.	Nama Barang	Nama Toko		
		TB ALT	AJ Steel	TB Cahaya
1.	Besi	Rp. 40.000	Rp. 38.000	Rp. 37.000
2.	Paku	Rp. 31.000	Rp. 29.000	Rp. 27.000
3.	Cat Tembok	Rp. 69.000	Rp. 68.000	Rp. 66.000
4.	Cat Besi	Rp. 95.000	Rp. 94.000	Rp. 93.000
5.	Semen	Rp. 57.000	Rp.56.000	Rp. 55.000

Sumber : Data Hasil Wawancara dengan Pihak Toko, 2026

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan harga yang ditetapkan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT kurang bersaing dengan kompetitor yaitu cenderung mahal. Walaupun perbedaan harganya tidak terlalu jauh, kondisi ini tetap dapat memengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian, karena konsumen biasanya akan membandingkan harga antar toko sebelum membeli. Jika harga yang ditawarkan lebih mahal namun tidak diimbangi dengan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik, maka konsumen cenderung memilih toko lain yang dianggap lebih menguntungkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa harga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi minat beli dan kepuasan konsumen di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut. Hal tersebut terdapat suatu permasalahan sehingga untuk mengetahui permasalahan awal perusahaan, peneliti melakukan pra survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden, Berikut merupakan hasil jawaban dari responden dengan jumlah persentase:

Tabel 1. 5
Hasil Pra-Survei Variabel Kepuasan Konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1.	Toko ini lebih baik dibanding toko lain yang pernah dikunjungi.	7	23,3%	23	76,7%
2.	Pengalaman berbelanja sesuai dengan harapan awal	8	26,7%	22	73,3%
3.	Tetap berbelanja di toko ini meskipun ada toko lain	4	13,3%	26	86,7%
Rata-rata			21,1%		78,9%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 30 responden, rata-rata sebesar 78,9% responden menjawab “Tidak” pada variabel kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih tergolong rendah. Konsumen merasa pengalaman berbelanja yang didapat belum sesuai dengan harapan saat berbelanja di toko. Selain itu, masih rendahnya keinginan konsumen untuk kembali berbelanja, hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar konsumen merasa lebih nyaman dan puas saat berbelanja di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.

Tabel 1. 6
Hasil Pra-Survei Variabel Kualita Pelayanan Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden			
		Ya	%	Tidak	%
1.	Barang tidak disusun berdasarkan jenis sehingga sulit untuk dicari	16	53,3%	14	46,7%
2.	Toko masih menggunakan sistem manual sehingga memperlambat pelayanan	22	73,3%	8	26,7%
3.	Pengiriman barang sering terlambat dari waktu yang dijanjikan	20	66,7%	10	33,3%
4.	Pelayanan diberikan tanpa membuat pelanggan menunggu terlalu lama.	13	43,3%	17	56,7%
5.	Karyawan membedakan pelayanan kepada pelanggan tertentu.	20	66,7%	10	33,3%
Rata-rata			60,66%		39,34%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 30 responden, rata-rata sebesar 60,66% responden menjawab "Ya" pada pernyataan negatif mengenai variabel kualitas

pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih belum maksimal. Permasalahan yang paling banyak dirasakan oleh konsumen adalah penggunaan sistem pelayanan yang masih manual sehingga memperlambat proses pelayanan, keterlambatan pengiriman barang, serta masih adanya perlakuan pelayanan yang berbeda kepada pelanggan tertentu. Selain itu, penataan barang yang belum tersusun berdasarkan jenis juga menyulitkan konsumen dalam mencari produk yang dibutuhkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa segi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, efektif, adil, dan mampu memenuhi harapan konsumen.

Tabel 1. 7
Hasil Pra-Survei Variabel Harga Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden			
		Ya	%	Tidak	%
	Harga				
1.	Harga produk di toko ini masih terjangkau	8	26,7%	22	73,3%
2.	Produk di toko ini harga produk terlalu tinggi jika dibandingkan dengan kualitasnya.	17	56,7%	13	43,3%
3.	Harga di toko ini tidak sesuai dengan harga pasar	25	83,3%	5	16,7%
4.	Manfaat produk yang didapat tidak sesuai dengan harga yang dibayar	18	60%	12	40%
Rata-rata			56,7%		43,3%

Sumber : Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 30 responden, rata-rata sebesar 56,7% responden menjawab "Ya" pada pernyataan negatif mengenai variabel harga. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen menilai terhadap harga di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih kurang terjangkau. Sebagian besar responden

menilai bahwa harga produk belum sesuai dengan harga pasar, belum cukup terjangkau, serta manfaat dan kualitas produk yang diperoleh belum sebanding dengan harga yang dibayarkan. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan harga yang ditawarkan relatif tinggi dibandingkan nilai yang mereka rasakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa bagian dalam penetapan harga yang perlu diperhatikan agar harga yang ditawarkan dapat memberikan nilai yang lebih baik bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang serta hasil pra survei dari variabel kepuasan konsumen, harga dan kualitas pelayanan, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO BESI DAN BAHAN BANGUNAN ALT GARUT”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih belum maksimal karena proses pelayanan masih menggunakan sistem manual yang memperlambat transaksi, pengiriman barang belum selalu tepat waktu, waktu pelayanan belum konsisten, penataan barang belum tersusun dengan baik sehingga menyulitkan konsumen mencari produk, serta masih terdapat perbedaan pelayanan.
2. Harga produk di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih dinilai kurang kompetitif karena beberapa produk dijual dengan harga yang relatif

lebih tinggi dibandingkan toko pesaing. Selain itu, harga yang ditawarkan belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas dan manfaat produk yang diterima sehingga konsumen masih membandingkan harga dengan toko lain sebelum melakukan pembelian.

3. Kepuasan konsumen di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut masih belum optimal karena pengalaman berbelanja yang dirasakan konsumen belum sesuai dengan harapan. Selain itu, masih rendahnya keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan toko kepada orang lain menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas secara keseluruhan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah diatas, maka perlu adanya batasan masalah untuk mencegah permasalahan menjadi lebih luas, penelitian ini dibatasi dengan hanya meneliti :

1. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.
2. Kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (*dependent*).
3. Unit penelitian ini adalah para konsumen dan pelanggan Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan di ambil dari latar belakang yang ada tersebut diantaranya adalah :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.
4. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.

1.5 Maksud dan Tujuan

1.5.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (Program Studi Manajemen S1) di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut

2. Mengukur dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.
3. Mengukur dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut
4. Mengukur dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada usaha toko besi dan bangunan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama.

1.6.2. Kegunaan Praktisi

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis mengenai kondisi yang terjadi secara langsung di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam penelitian secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang lebih sesuai dengan harapan konsumen. Dengan adanya penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang masih dirasakan konsumen sehingga dapat melakukan perbaikan agar kepuasan konsumen meningkat dan konsumen tetap memilih berbelanja di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa maupun pihak lain yang membutuhkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran.

1.7 Lokasi dan waktu penelitian

1.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di Toko Besi dan Bahan Bangunan ALT Garut. Yang berlokasi di Jl. Raya Cikajang, No. 153, Padasuka, Kec. Cikajang, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44171, No. Telepon +62 821-3034-7500

1.7.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang di lakukan terhitung dari bulan April 2026 sampai dengan bulan Agustus 2026 :

Tabel 1.8
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan Judul Penelitian					
2.	Penyusunan Bab I					
3.	Penyusunan Bab II					
4.	Penyusunan Bab III					
5.	Sidang UP					
6.	Penyusunan Bab IV					
7.	Penyusunan Bab V					
8.	Sidang Akhir					

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

