

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pondok pesantren sebagai Institusi Pendidikan Islam tidak sekedar berpusat pada pendidikan ilmu keislaman, tetapi juga berkontribusi dalam aktivitas ekonomi. Salah satu bentuk usaha yang umum diterapkan yaitu toko atau koperasi yang memenuhi kebutuhan para santri. Dengan adanya toko tersebut dimaksudkan untuk memudahkan santri memperoleh berbagai barang tanpa harus keluar dari area pondok. Namun, dalam pelaksanaannya, tingkat kepuasan santri sebagai konsumen terpengaruh oleh sejumlah unsur, terutama kualitas layanan dan harga yang diberikan (Saputra & Kadarsih, 2023).

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama dalam kegiatan bisnis, tergolong dalam toko yang dijalankan oleh pondok pesantren. Pelayanan yang baik dapat menghasilkan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi santri serta mendorong meningkatnya loyalitas mereka terhadap toko tersebut (Avrizal et al., 2021). Tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai indikator, seperti keramahan pegawai, ketanggapan dalam memberikan layanan, kemampuan untuk menyampaikan informasi terkait barang, serta kemudahan dalam proses transaksi. Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan santri, kemudian kepuasan seseorang pun akan meningkat (Krisnawan, 2023).

Selain pelayanan, harga juga berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan santri ketika berbelanja. Sebagai konsumen yang umumnya memiliki keterbatasan finansial, santri cenderung mempertimbangkan harga yang terjangkau sebelum melakukan pembelian (Komariyah, 2022). Apabila harga di toko pondok pesantren lebih tinggi dibandingkan dengan toko di luar pondok, santri bisa saja mencari pilihan lain untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sebaliknya, tarif yang mampu bersaing serta sebanding dengan

kualitas yang ditawarkan produk akan meningkatkan kepuasan santri terhadap toko tersebut.

Toko Assanusi yang berlokasi di Desa Babakan, Kecamatan Ciwaringin, Kabupaten Cirebon, merupakan salah satu unit usaha pesantren yang bertujuan memenuhi kebutuhan para santri. Kehadiran toko ini memudahkan santri memperoleh berbagai barang tanpa harus keluar dari lingkungan pondok. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, muncul sejumlah keluhan dari santri mengenai harga yang dinilai lebih mahal dibandingkan toko di luar serta pelayanan yang dianggap belum optimal. Kondisi ini menjadi tantangan bagi pengelola toko untuk meningkatkan kepuasan santri sebagai konsumen utamanya (Mei, 2021).

Pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor ritel telah banyak dibuktikan melalui berbagai penelitian. Beragam studi menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen banyak ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka terima (Wardhana et al., 2022). Ketika pelanggan memperoleh pelayanan yang baik, mereka cenderung lebih loyal dan memiliki pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan. Dalam konteks toko di lingkungan pondok pesantren, pelayanan kualitas layanan yang baik tidak hanya mendorong peningkatan kepuasan santri, melainkan turut berkontribusi dalam menjaga keberlangsungan usaha toko tersebut (Ridwan et al., 2018).

Selain itu, harga turut memiliki peran utama dalam membangun kepuasan konsumen. Riset menunjukkan bahwasannya pelanggan biasanya menilai harga dengan membandingkannya terhadap kualitas produk maupun pelayanan yang diterima. Jika nilai ditetapkan sepadan berdasarkan manfaat yang didapat mereka cenderung merasa terpenuhi (Fauzi, 2023). Dengan demikian, penerapan strategi harga yang tepat menjadi elemen penting untuk menjaga keseimbangan antara keuntungan usaha dan kepuasan pelanggan (Banurea, 2024).

Meski demikian, berbagai tantangan masih muncul dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan harga di toko lingkungan pondok pesantren. Keterbatasan sumber daya manusia, modal, serta sistem manajemen yang masih bersifat sederhana sering menjadi hambatan dalam meningkatkan daya saing toko di dalam pesantren dibandingkan toko modern di luar (Susanto et al., 2024). Karena itu, penelitian ini menjadi berpengaruh untuk mengkaji seberapa baik kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan santri sebagai konsumen utama.

Pada penelitian ini, penulis akan meneliti bagaimana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan santri Assanusi di Toko Assanusi. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif, yang memungkinkan penelitian data secara objektif menggunakan angka dan teknik statistik. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara variabel kualitas layanan dan harga dengan tingkat kepuasan santri secara signifikan.

Salah satu alasan penting dilakukannya penelitian ini adalah karena kualitas layanan berperan sebagai penentu utama terhadap menentukan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu instansi atau perusahaan. Namun, dalam kenyataannya masih banyak muncul keluhan akibat pelayanan yang belum optimal. Berdasarkan hasil pra observasi, beberapa santri sebagai konsumen menyampaikan bahwa kualitas layanan di Toko Assanusi belum memenuhi harapan. Keluhan tersebut meliputi respon petugas yang lambat, kurangnya profesionalisme, komunikasi yang kurang efektif, minimnya tindak lanjut, hingga ketidakcocokan antara ekspektasi dan layanan yang diberikan. Permasalahan seperti ini mampu menurunkan kepercayaan konsumen dan berpotensi menyebabkan berkurangnya konsumen. Penelitian ini ditujukan untuk mampu memberikan rekomendasi bagi pengelola toko pesantren untuk menaikkan kualitas pelayanan dengan menetapkan strategi harga yang lebih tepat. Dengan demikian, toko pesantren tidak hanya menjadi tempat berbelanja

bagi santri, serta juga bisa memberikan tingkat kepuasan yang lebih optimal. Penelitian sebelumnya, seperti studi mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Batik, juga menunjukkan pentingnya kedua faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian di Toko Batik Katura Kabupaten Cirebon (Novian, 2024), hanya berfokus pada aspek harga dan kualitas produk, tanpa melihat nilai-nilai religius yang menjadi ciri khas lingkungan pesantren. Sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan dan harga juga banyak dilakukan pada sektor umum, seperti hotel, restoran, maupun toko modern. Sementara itu, kajian yang meneliti konteks toko di lingkungan pondok pesantren masih sangat terbatas, terutama di wilayah pedesaan seperti Desa Babakan, Kecamatan Ciwaringin, Kabupaten Cirebon. Padahal, santri sebagai konsumen memiliki karakter unik yang dipengaruhi oleh nilai-nilai keislaman, seperti kejujuran, kehalalan, dan kesederhanaan dalam menilai layanan serta harga. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum menggabungkan variabel harga dan kualitas pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai pesantren dalam satu model penelitian. Oleh sebab itu, penelitian ini perlu dilakukan guna mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan santri di Toko Assanusi Pondok Pesantren Assanusi.

Penelitian sebelumnya oleh Natulisiya, (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, namun temuan tersebut belum konsisten di berbagai konteks. Beberapa penelitian hanya berfokus pada kualitas layanan tanpa memasukkan variabel harga, khususnya pada lingkungan pondok pesantren. Selain itu, penerapan teori Servqual dan teori nilai pelanggan juga belum banyak diuji dalam konteks toko pesantren, di mana santri memiliki karakteristik khusus yang dipengaruhi nilai religius dan sosial Sudira, (2020). Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan teoritis mengenai berkaitan dengan efek antara kualitas pelayanan

dan harga terhadap kepuasan santri di Toko Assanusi Desa Babakan, Kecamatan Ciwaringin, Kabupaten Cirebon.

Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi pondok pesantren lain yang memiliki unit usaha serupa. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kebahagiaan konsumen terpengaruh secara nyata dari harga dan kualitas layanan, maka pondok pesantren lain dapat menerapkan strategi yang sama untuk meningkatkan daya saing toko mereka. Dengan demikian, keberlangsungan usaha toko pesantren dapat lebih terjaga di tengah persaingan bisnis yang semakin meningkat.

Selanjutnya, penelitian ini selaras dengan perkembangan ekonomi pesantren yang saat ini tengah mengalami pertumbuhan pesat. Pemerintah juga turut mendorong penguatan ekonomi pesantren melalui berbagai program dan kebijakan. Oleh karena itu, mengetahui unsur-unsur yang menentukan tingkat kepuasan santri sebagai konsumen menjadi hal yang penting untuk mendukung kemajuan ekonomi pesantren secara lebih menyeluruh.

Lebih dari itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis keterkaitan antara variabel, melainkan juga memberikan gambaran mengenai aspek pelayanan dan harga yang masih perlu ditingkatkan di Toko Assanusi. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis untuk pengelola toko perihal mengambil langkah yang lebih tepat guna meningkatkan kepuasan santri.

Berdasarkan uraian sebelumnya, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga merupakan dua faktor penting yang mempengaruhi kepuasan santri ketika berbelanja di toko pesantren. Karena itu, penelitian ini diperlukan dalam rangka mengetahui besar kecilnya pengaruh kedua variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan santri.

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait peran kualitas pelayanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di lingkungan pondok pesantren. Dengan temuan yang

jas dan berbasis data, Toko Assanusi diharapkan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk menghadapi tantangan bisnis serta meningkatkan kepuasan santri sebagai konsumen utamanya.

Dengan demikian, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assanusi Pada Toko Assanusi Kabupaten Cirebon”**. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan dan penetapan harga di Toko Assanusi, sehingga tingkat kepuasan santri dapat meningkat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha di Pondok Pesantren tingkat kepuasan santri sebagai konsumen sangat terpengaruh oleh sejumlah unsur salah satunya yakni, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan.
2. Santri sebagai konsumen di Toko Assanusi umumnya memiliki keterbatasan finansial, sehingga santri cenderung mempertimbangkan harga yang terjangkau sebelum melakukan pembelian.
3. Dalam beberapa tahun terakhir santri Pondok Pesantren Assanusi mengeluhkan harga pada Toko Assanusi dinilai lebih mahal dibandingkan toko diluar pondok, serta pelayanan yang dianggap belum optimal.
4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia, modal, serta sistem manajemen yang masih bersifat sederhana menjadi hambatan dalam meningkatkan daya saing toko di dalam Pondok Pesantren dibandingkan toko di luar pondok.
5. Tarif dan kualitas produk yang ditawarkan oleh toko Assanusi belum mampu bersaing dengan toko diluar pondok pesantren, sehingga santri

masi bisa saja mencari pilihan toko lain yang kualitas layanan dan harganya lebih efisien.

6. Pada realitanya kegiatan usaha dipondok pesantren khususnya pada kegiatan usaha di toko Assanusi masih banyak muncul keluhan akibat layanan yang belum maksimal.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan santri Assanusi sebagai konsumen di Toko Assanusi, Desa Babakan, Kecamatan Ciwaringin, Kabupaten Cirebon. Pengukuran variabel kualitas pelayanan diukur melalui indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sementara Aspek keterjangkauan serta kecocokan harga dengan kualitas produk menjadi bagian dari variabel harga, serta perbandingan dengan toko lain. Kepuasan santri dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan dan harga yang diberikan toko. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada santri yang bertransaksi di Toko Assanusi. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada santri yang secara aktif melakukan pembelian dalam periode tertentu dan tidak mencakup faktor eksternal seperti strategi pemasaran atau letak usaha yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan santri Assanusi pada Toko Assanusi Kabupaten Cirebon?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan santri Assanusi pada Toko Assanusi Kabupaten Cirebon?
3. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan santri Assanusi pada Toko Assanusi Kabupaten Cirebon?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Meneliti sejauh mana kesiapan santri Assanusi sebagai konsumen di Toko Assanusi dipengaruhi oleh kualitas layanan.
- b. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan santri Assanusi pada Toko Assanusi.
- c. Memberikan rekomendasi bagi pengelola Toko usaha pondok pesantren dalam mengoptimalkan kualitas layanan dan pengaturan harga guna meningkatkan kepuasan santri sebagai pelanggan utama.

2. Manfaat Penelitian:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan, harga, serta kepuasan pelanggan di lingkungan pendidikan berbasis pesantren.
 - 2) Menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya yang berminat meneliti faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks usaha berbasis pesantren.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Memberikan informasi bagi pengelola Toko Assanusi mengenai tingkat kepuasan santri serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
 - 2) Membantu pengelola dalam mengembangkan kualitas layanan dan menentukan strategi harga yang lebih sesuai dengan kebutuhan santri.
 - 3) Menjadi bahan evaluasi bagi toko usaha pesantren lainnya dalam meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan mereka.