

## **ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN SEMBAKO DI TOKO GROSIR SINAR ARUN 2 KRUENG GEUKUH**

**Dewi Salfira<sup>1</sup>, Nursakinah Ritonga<sup>2</sup>, Nanda Ameliany<sup>3</sup>, Sufi<sup>4</sup>, Maisyura<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Malikussaleh

[dewisalviral@gmail.com](mailto:dewisalviral@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to analyze the consumer decision-making process in purchasing basic necessities (groceries) at Sinar Arun 2 Wholesale Store located in Krueng Geukueh. The consumer decision-making process is an important aspect as it reflects both rational and emotional considerations that influence purchasing behavior. The findings reveal that consumer decisions are influenced by several main factors, including urgent needs, recommendations from close relatives, shopping convenience, product completeness, and affordable prices. Consumers tend to choose shopping places that allow them to fulfill all their basic needs in one location, making the process more practical and efficient. In addition, positive shopping experiences such as friendly service, well-organized store conditions, and accessible locations strengthen consumers' tendency to make repeat purchases. Store owners who consistently maintain service quality, provide complete product availability, and offer competitive prices are proven to increase consumer satisfaction and loyalty. Therefore, this study emphasizes that the better the shopping experience and convenience perceived by consumers, the higher their tendency to make continuous repeat purchases. These findings can serve as a reference for wholesale and retail business owners in designing more effective service and marketing strategies to retain customers.*

**Keywords:** *Consumer Desition, Price, Product Quality, Location, Survive.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian kebutuhan pokok (sembako) di Toko Grosir Sinar Arun 2 yang berlokasi di Krueng Geukueh. Proses pengambilan keputusan konsumen menjadi aspek penting karena mencerminkan pertimbangan rasional maupun emosional yang memengaruhi perilaku pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kebutuhan mendesak, rekomendasi dari orang terdekat, kenyamanan berbelanja, kelengkapan produk, dan harga yang terjangkau. Konsumen cenderung memilih tempat belanja yang memungkinkan mereka memenuhi seluruh kebutuhan pokok dalam satu lokasi, sehingga lebih praktis dan efisien. Selain itu, pengalaman positif saat berbelanja, seperti pelayanan yang ramah, kondisi toko yang tertata rapi, serta lokasi yang mudah dijangkau, memperkuat kecenderungan konsumen untuk kembali melakukan pembelian. Pemilik toko yang konsisten menjaga kualitas pelayanan, menyediakan produk secara lengkap, serta menawarkan harga yang bersaing, terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik pengalaman berbelanja dan kemudahan yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan konsumen untuk melakukan pembelian ulang secara berkelanjutan. Temuan ini

dapat menjadi acuan bagi pemilik usaha grosir maupun ritel lain dalam merancang strategi pelayanan dan pemasaran yang lebih efektif guna mempertahankan pelanggan.

**Kata Kunci:** Keputusan Konsumen, Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Pelayanan.

## **I. PENDAHULUAN**

Persaingan usaha di bidang perdagangan barang dewasa ini semakin ketat. Hal ini dikarenakan terlalu banyak pelaku usaha yang menjalankan bisnis pada bidang yang sama. Kondisi ini didukung oleh adanya faktor permintaan pasar yang semakin besar dan peluang bisnis yang memang menjanjikan. Kebutuhan akan ketersediaan barang-barang sembako semakin meningkat seiring dengan jumlah penjualan sembako yang ada di masyarakat yang selalu meningkat setiap tahunnya. Bidang perdagangan barang sembako merupakan usaha yang bergerak dalam distribusi dan penjualan bahan kebutuhan pokok sehari-hari. Adapun bentuk usaha Sembako seperti Toko Kelontong, biasanya berbentuk warung kecil hingga menengah yang menyediakan sembako secara lengkap. Ada juga Grosir Sembako: menyediakan sembako dalam jumlah besar dengan harga lebih murah. Minimarket atau Supermarket: Menyediakan sembako sekaligus produk lainnya dengan konsep swalayan, dan Warung Sembako Online: Melayani pembelian sembako secara online melalui platform e-commerce atau aplikasi pesan antar.

Usaha sembako di Indonesia umumnya tergolong dalam kategori Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang memiliki peran signifikan dalam perekonomian nasional. UMKM menghasilkan produk barang konsumsi dan jasa yang dekat dengan kebutuhan masyarakat. Sebagian besar UMKM memanfaatkan sumber daya lokal dan berkontribusi besar terhadap penyerapan tenaga kerja serta distribusi barang kebutuhan pokok (TNP2K, 2024).

Menurut data Badan Pusat Statistik, pada tahun 2024 jumlah perusahaan industri mikro dan kecil bidang sembako di Provinsi Aceh, Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa Provinsi Aceh memiliki sekitar 106.527 perusahaan industri skala mikro dan kecil, yang merupakan bagian dari total lebih dari 4,9 juta perusahaan di seluruh Indonesia. Seiring bertambahnya informasi, pembeli semakin tahu cara menghabiskan uang tunai. Pilihan beli yaitu langkah yang dilakukan oleh pembeli untuk membeli suatu barang. Pembeli membeli arah independen yaitu kursus memilih salah satu dari beberapa pemikiran kritis elektif dengan kegiatan berikutnya yang tulus (Assauri, 2012). Pelanggan dapat menyelesaikan pembelian barang dengan uang tunai yang mereka miliki (Setiadi, 2013). Bahkan hingga saat ini, kuantitas

kontribusi barang lebih menonjol dibandingkan kuantitas permintaan pelanggan. Ini menunjukkan maka produsen saat ini tidak dapat hanya bertahan tanpa perlu mencari informasi tentang pelanggan mereka. Dalam keputusan pembelian terdapat faktor yang menjadi pertimbangan konsumen diantaranya seperti harga, ketersediaan dan aksesibilitas produk, kualitas produk, dan preferensi belanja online yang dapat menarik konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian.

Keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh variabel luar dan dalam. Variabel luar yaitu input data untuk pelanggan mulai dari usaha periklanan yang dilakukan oleh organisasi, misalnya item, biaya, administrasi, area, kemudian input data mulai dari iklim sosial-sosial yang mencakup, sumber data formal, dan sumber non-bisnis lainnya dari data, kelas sosial, dan budaya. Variabel dalam yaitu faktor yang muncul dari dalam diri pelanggan yang mendorong, penegasan, pembelajaran, karakter, mentalitas, dan keyakinan (Donni, 2017).

Pengambilan keputusan merupakan proses memilih sejumlah alternatif pengambilan keputusan penting bagi pemimpin birokrasi karena proses pengambilan keputusan mempunyai peran penting dalam memotivasi, komunikasi, koordinasi, dan perubahan organisasi. Adapun definisi pengambilan keputusan menurut Salusu (2016). Dari pengertian pengambilan keputusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah merupakan suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti atau untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah.

Di Provinsi Aceh, usaha sembako tersebar luas di berbagai kabupaten dan kota, terutama dalam bentuk toko kelontong dan warung tradisional. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Aceh menunjukkan bahwa sektor perdagangan, termasuk usaha sembako, merupakan salah satu sektor ekonomi yang dominan di wilayah ini. Namun, data spesifik mengenai jumlah usaha sembako di Aceh tidak tersedia dalam sumber yang saya akses.

Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh adalah salah satu toko grosir yang mungkin memiliki sejarah lokal yang kaya, toko Grosir Sinar Arun 2 umumnya adalah tempat yang menjual berbagai kebutuhan pokok sehari-hari, mulai dari makanan, minuman hingga kebutuhan-kebutuhan rumah tangga. Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh berdiri sejak tahun 2013 dan sudah berjalan 11 tahun, toko sembako Sinar Arun 2 Krueng Geukuh merintis dari awal dan dengan modal 80 juta rupiah dan berkembang hingga saat ini. Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh yang berkembang pada saat ini menjadi toko sembako yang memenuhi

segala kebutuhan masyarakat yang ada di Krueng Geukuh. Pada toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh menjadi pusat utama dari toko Grosir lainnya.

Pada Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh telah menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen yang mencari produk dengan harga terjangkau. Dalam perbandingan harga toko ini sering kali menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko grosir lainnya di sekitar wilayah krueng geukuh. Hal ini akan membuat toko grosir tersebut menjadi lebih ideal bagi mereka yang sedang berhemat, terutama dalam melakukan pembelian dalam jumlah yang besar.

Keputusan pembelian konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Selain itu, keputusan pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 juga dipengaruhi oleh lokasi, harga dan kelengkapan produk.

(Berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan pemilik toko Zahrul Afuadi Toko Grosir ini sudah dikenal dengan target pasarnya mulai dari kede-kede kecil dan kios-kios. Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh, fokusnya dalam harga, ketersediaan barang dan lokasi yang lebih terjangkau).

Salah satu faktor yang pengambilan keputusan yaitu lokasi yang dapat menjadi acuan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian, harga juga menjadi faktor untuk pengambilan keputusan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap harga yang kompetitif di toko grosir sinar arun 2 krueng geukuh adalah pembelian langsung dari pemasok. Dengan mengurangi perantara, toko grosir ini dapat menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dari toko grosir lainnya yang ada di krueng geukuh, dengan perbandingan harga 1.000 – 2.000 dari toko grosir lainnya yang ada di krueng geukuh seperti perbandingan produk gula 1 kg 17.000, intermie 1 dus 45.000 di toko sinar arun 2 sedangkan di toko grosir lainnya seperti toko Izza, Toko MD jaya, kasih sayang gula 1 kg 18.000, intermie 1 dus 46.000 – 47.000.

Selain itu, berbagai ketersediaan barang yang lengkap sesuai dengan kebutuhan konsumen dimana calon konsumen hanya mencari produk yang diinginkan dan dibutuhkan di toko sinar arun 2. Di sisi lain, persaingan beberapa toko grosir lainnya juga semakin meningkat, terutama dalam hal lokasi yang lebih strategis, harga yang kompetitif, serta ketersediaan barang yang lebih lengkap dan beragam. Kondisi ini membuat konsumen memiliki lebih banyak

alternatif dalam menentukan tempat berbelanja sembako, sehingga setiap toko grosir dituntut untuk meningkatkan keunggulan masing-masing agar tetap menjadi pilihan utama konsumen.

Dalam situasi persaingan yang semakin ketat antar toko grosir di wilayah Krueng Geukuh, kemampuan suatu toko dalam menyediakan produk dengan harga bersaing, lokasi yang mudah dijangkau, serta stok barang yang memadai menjadi faktor penentu dalam menarik minat konsumen. Oleh karena itu, penting untuk meneliti secara mendalam tentang “Analisis Pengambilan Keputusan konsumen dalam pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh”, dengan menggambarkan secara alamiah dan objektif proses pengambilan keputusan konsumen, sesuai dengan kondisi nyata yang berkembang di lapangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin mengetahui apa saja keistimewaan yang dimiliki Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh, khususnya dalam hal lokasi yang strategis, harga yang terjangkau, serta ketersediaan barang sembako yang lengkap, sehingga konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian di toko tersebut dibandingkan dengan toko grosir lainnya.

## **II. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan focus dan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini membutuhkan kajian yang mendalam dengan wajar serta alamiah. Penelitian yang sesuai untuk digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, metode kualitatif menggunakan konsep yang membentuk penyidikan dalam membantu, memahami, dan menjelaskan makna fenomena sosial dalam penelitian. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena menyesuaikan dengan judul penelitian dan lebih mudah apabila berhadapan langsung antara peneliti dan narasumber. Metode kualitatif dan pendekatan deskriptif juga menyusun dan menyesuaikan bagaimana kenyataan di lapangan serta asanya aturan yang sewaktu-waktu dapat diubah dalam penelitian ini. Penelitian ini juga membahas tentang pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian sembako di toko grosir sinar arun 2 krueng geukuh.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Bungin (2017) mengemukakan bahwa tujuan dari teknik dari pengumpulan data adalah suatu teknik untuk mendapatkan data atau mengumpulkan data yang relevan dan cukup lengkap dari populasi atau fenomena yang akan diteliti untuk mendukung data yang sedang

diteliti untuk digunakan dalam menjawab penelitian yang sedang dilakukan. Tanpa mengetahui adanya teknik pengumpulan data yang penulis lakukan, maka dari itu penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Bungin (2017) mengemukakan bahwa wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang sedang dilakukan di lapangan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada individu atau kelompok untuk mendapatkan beberapa informasi yang diinginkan, baik secara terstruktur, semi terstruktur maupun tidak terstruktur. Adapun teknik wawancara yang cocok dan sesuai dengan penelitian ini yaitu teknik Wawancara Semi-Terstruktur, karena penelitian punya daftar pertanyaan tetap, tapi bisa eksplorasi lebih lanjut tergantung jawaban informan dan cocok untuk menggali alasan, motivasi, pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan membeli sembako.

2) Observasi

Menurut Bungin (2017) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang sedang dilakukan dengan cara mengamati objek dari penelitian secara langsung dan mencatat apa saja fenomena yang akan terjadi atau karakteristik yang relevan yang sedang diteliti untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian. Adapun teknik observasi yang sesuai dengan penelitian ini yaitu teknik observasi partisipatif pasif. Teknik ini cocok dan sesuai karena peneliti mengamati langsung perilaku konsumen di toko, tanpa ikut terlibat dalam kegiatan jual beli, tujuannya untuk melihat bagaimana konsumen mengambil keputusan saat memilih produk sembako.

3) Dokumentasi

Menurut Bungin (2017) mengemukakan bahwa dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang memanfaatkan dari segi dokumen yang telah ada sebagai sumber informasi yang dapat membantu peneliti untuk memahami berbagai konteks atau latar belakang dari masalah yang sedang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan teknik analisis data yang sedang digunakan berupa analisis deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan data secara mendalam terkait “Analisis Pengambilan Keputusan Pembelian Sembako Di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh”.

Menurut Arikunto (2010) mengemukakan bahwa teknik analisis data adalah metode yang menerapkan untuk memproses dan menganalisis data yang telah didapatkan dari mengamati fenomena yang terjadi di lapangan, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berguna dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penelitian yang sedang diteliti. Sehingga langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Menurut Arikunto (2010) mengemukakan bahwa reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pengelompokan, dan penyederhanaan data yang tidak relevan untuk mendapatkan suatu informasi penting, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menganalisis dan menarik kesimpulan dari beberapa data yang ada, sehingga reduksi data dapat membantu peneliti untuk fokus kepada aspek kunci untuk mendukung tujuan dari penelitian. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan wawasan tinggi.

Adapun keterkaitan dengan penelitian sebelumnya, bahwa penelitian ini memiliki kebaruan penelitian dari beberapa aspek, yaitu:

- 1) Pertama, fokus penelitian pada pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian sembako, yang merupakan kebutuhan pokok sehari-hari, belum banyak dieksplorasi secara mendalam dibandingkan produk-produk non-pokok.
- 2) Kedua, objek penelitian yang spesifik, yaitu Toko Grosir Sinar Arun 2 di Krueng Geukuh, memberikan kontribusi kontekstual dan lokal yang kuat. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada konteks retail modern atau urban, sementara penelitian ini menggambarkan perilaku konsumen di wilayah semi-urban dengan karakteristik sosial-ekonomi tersendiri.

- 3) Ketiga, pendekatan yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor seperti harga, kualitas, pelayanan, dan lokasi memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana konsumen membuat keputusan dalam konteks ekonomi lokal yang unik.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah dalam literatur dengan memberikan perspektif baru tentang perilaku konsumen di pasar lokal tradisional dalam kategori kebutuhan pokok.

## 2. Penyajian Data

Menurut Arikunto (2010) mengemukakan bahwa penyajian data adalah suatu proses mengorganisir atau memilih menyajikan data dalam bentuk sesederhana mungkin yang dapat dipahami, baik itu secara tabel, maupun secara deskriptif untuk mendukung dari hasil “Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Pembelian Sembako Di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh”.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Arikunto (2010) mengemukakan bahwa penarikan kesimpulan adalah suatu proses mengambil keputusan dari hasil penelitian yang mencakup interpretasi data dan menentukan tujuan dari temuan penelitian yang sedang dilakukan pada saat dilapangan..

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Krueng geukueh salah satu desa yang sudah cukup maju, yang mempunyai sekitar 3.500 jiwa penduduk, secara administrasi terletak di Kecamatan Dewantara. Pada tahun 1990-an keude krueng geukuh sangat berkembang karena merupakan bagian dari lingkungan bisnis vital yang beroperasi di Aceh Utara, antara lain: PT PIM, Asean, dan PT KKA. Krueng Geukuh mempunyai lokasi di dekat perumahan warga dan pusat bisnis sehingga dijadikan objek dalam mengidentifikasi penggunaan ruang pasar yang sesuai dengan kriteria menurut peraturan. Analisis sarana dan prasarana dilakukan untuk mengetahui apakah bangunan pasar tersebut sudah memenuhi sebagai karakteristik sesuai standar pasar rakyat yang berlaku.

Pada tahun 2022 wilayah Krueng Geukuh Kecamatan Dewantara membangun sebuah bangunan pasar rakyat hasil dari renovasi pasar lama. Perlunya renovasi di akibatkan karena pasar lama tidak tertara rapi, terlihat kumuh dan sangat tidak memungkinkan lagi untuk berdagang. Sebelum dilakukan renovasi, pasar ini dikosongkan, dihancurkan dan dibangun pasar baru. Namun, pasar yang sudah disiapkan oleh pemerintah daerah tersebut sampai saat ini belum berfungsi dengan baik, Banyak pedagang-pedagang tidak mau berjualan di dalam bangunan karena bangunan tidak sesuai dengan standar Dewantara, yang memiliki sejarah berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi dan industri di Aceh Utara.

Dengan sebutan lain Dewantara adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh, Indonesia. Kecamatan ini merupakan kecamatan yang ekonominya berkembang dengan sangat pesat, ditandai dengan hadirnya industri-industri petro kimia, seperti AAF, PIM, serta KKA yang memproduksi Kertas Kraftnya. Kecamatan ini beribu kota di Krueng Geukueh. Kecamatan Dewantara terdiri atas 15 kelurahan atau gampong yaitu: Bangka Jaya, Bluka Teubai, Geulumpang Sulu Barat, Geulumpang Sulu Timur, Keude Krueng Geukueh, Lancang Barat, Paloh Gadeng, Paloh Igeuh, Paloh Lada, Pulo Rungkom, Tambon Baroh, Tambon Tunong, Ulee Pulo, Ulee Reuleung, dan Uteun Geulinggang. (<https://bit.ly/3l2S2oH>)

Toko Sinar Arun 2 merupakan salah satu usaha dagang yang bergerak di bidang penjualan sembako dan berbagai kebutuhan harian masyarakat. Toko ini berlokasi di Jalan Medan–Banda Aceh, Simpang IV Krueng Geukueh, Kabupaten Aceh Utara. Berdiri sejak tahun 2013, usaha ini dirintis oleh Bapak Zahrul Afuadi, seorang pelaku usaha yang memiliki semangat tinggi dalam dunia perdagangan, khususnya pada sektor kebutuhan pokok masyarakat.

Usaha ini hadir dengan tujuan utama untuk menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang terjamin bagi masyarakat sekitar. Lokasinya yang strategis di jalur lintas antar kota turut mendukung tingginya mobilitas konsumen dan kemudahan akses terhadap toko ini. Selain itu, kehadiran Toko Sinar Arun 2 juga menjadi bagian dari kontribusi terhadap perekonomian lokal, dengan menyediakan lapangan kerja serta mendukung toko-toko kecil di sekitarnya melalui sistem penjualan grosir.

Sebagai toko yang melayani kebutuhan primer masyarakat, Toko Sinar Arun 2 berkomitmen untuk menjaga ketersediaan barang, menjaga stabilitas harga, serta memberikan pelayanan yang ramah dan cepat. Dalam perkembangannya, toko ini terus beradaptasi dengan

kebutuhan konsumen dan perubahan pola belanja, meskipun tetap mempertahankan sistem kerja konvensional yang dinilai masih relevan dan efektif di lingkungan setempat.

Toko Sinar Arun 2 saat ini mempekerjakan sekitar 5 hingga 7 orang tenaga kerja lokal. Para karyawan memiliki tugas yang beragam, antara lain melayani pembeli, menata dan mengemas barang, melakukan pengecekan stok, serta membantu proses bongkar muat barang dari distributor. Meskipun belum menerapkan sistem kerja berbasis teknologi modern, pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang lancar antar tim membuat operasional toko berjalan dengan baik.

Dengan visi untuk menjadi toko sembako terpercaya dan unggul di wilayahnya, Toko Sinar Arun 2 memegang prinsip kerja keras, kejujuran, dan pelayanan maksimal sebagai nilai utama dalam menjalankan operasional usaha sehari-hari. Komitmen inilah yang menjadi dasar keberlangsungan usaha hingga kini, dan menjadi pondasi dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang.

Analisis pengambilan keputusan konsumen dalam pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh berdasarkan data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan. Analisis ini bertujuan untuk menggali secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen serta memahami pola keputusan konsumen secara kontekstual.

Dari hasil wawancara dengan sejumlah konsumen, ditemukan bahwa pengambilan keputusan dalam membeli sembako tidak hanya dipengaruhi oleh aspek barang, harga dan promosi tetapi juga oleh faktor kepercayaan terhadap toko, kemudahan akses, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak toko. Konsumen cenderung mempertimbangkan pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari lingkungan sekitar sebelum menentukan pilihan pembelian.

Observasi lapangan juga menunjukkan bahwa konsumen melakukan proses evaluasi terhadap berbagai alternatif produk sembako yang tersedia, termasuk membandingkan harga dan kemasan produk. Selain itu, sikap responsif dan keramahan karyawan toko menjadi salah satu pertimbangan penting yang memengaruhi keputusan akhir konsumen. Melalui pendekatan kualitatif ini, diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika pengambilan keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh faktor emosional dan sosial.

Pengambilan keputusan pembelian konsumen dalam pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh dapat dilihat dari tahapan-tahapan proses keputusan pembelian konsumen. Tahapan pembelian konsumen tersebut antara lain adalah:

1. Pengenalan Masalah

Proses pengambilan keputusan dalam pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh diawali saat konsumen menyadari adanya kebutuhan pokok yang harus segera dipenuhi. Ketika konsumen menghadapi masalah dalam memenuhi kebutuhan harian, seperti sembako, mereka akan menentukan tempat belanja yang dianggap paling sesuai dengan kriteria yang mereka butuhkan, seperti harga, kelengkapan produk, serta kenyamanan. Permasalahan utama yang sering dihadapi konsumen adalah kesulitan menemukan tempat belanja yang menyediakan berbagai kebutuhan secara lengkap dalam satu lokasi. Dalam hal ini, kenyamanan lingkungan, ketersediaan produk, dan fleksibilitas harga yang menjadi faktor penting memengaruhi keputusan pembelian. Konsumen cenderung lebih memilih toko grosir yang mampu menyediakan berbagai kebutuhan rumah tangga secara terpadu agar mereka tidak perlu berpindah ke tempat lain untuk mencari produk yang tidak tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zuhra, selaku konsumen di Toko Grosir Sinar Arun 2, menyampaikan:

“Saya memang sering belanja di sini karena tokonya nyaman, bersih, dan pelayanannya juga bagus. Barang-barangnya lengkap, jadi saya tidak perlu repot pergi ke tempat lain. Di sini saya bisa beli beras, minyak, telur, bumbu dapur, sampai sabun dan perlengkapan rumah tangga lainnya.”

Dalam hal ini Ibu Riska juga memberikan alasan dirinya memilih berbelanja di Toko Sinar Arun 2, dengan menyampaikan bahwa:

“Saya lebih memilih belanja sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 karena lebih lengkap. Semua kebutuhan pokok biasanya ada, jadi gak perlu keliling cari ke tempat lain. Harganya juga terjangkau dan masih bisa ditawar kalau beli dalam jumlah banyak. Pelayanannya juga ramah, jadi saya merasa nyaman berbelanja di sini.”

Selanjutnya, menanggapi hasil wawancara dengan Ibu Zuhra dan Ibu Riska. Bapak Zahrul Afuadi, selaku pemilik Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh, juga menyampaikan:

“Saya selalu berusaha jaga kebersihan dan pelayanan toko supaya pelanggan puas. Kami pastikan stok kebutuhan pokok lengkap dengan harga yang terjangkau, supaya masyarakat gampang dapat barang dan harganya terjangkau. Kami juga fokus bikin toko nyaman dan pelayanannya ramah supaya pelanggan betah berbelanja di sini.”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kebersihan toko, kelengkapan stok barang, keterjangkauan harga, kenyamanan berbelanja, serta pelayanan yang ramah merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan keputusan pembelian konsumen. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kenyamanan berbelanja berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pemilik toko disarankan untuk terus menjaga konsistensi dalam kebersihan, ketersediaan stok, dan pelayanan yang ramah, serta mengembangkan strategi pemasaran seperti promo, diskon musiman, atau program loyalitas pelanggan guna meningkatkan daya saing dan mempertahankan kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori perilaku konsumen Menurut Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa harga dan kenyamanan menjadi pertimbangan penting dalam keputusan pembelian. Dengan demikian, temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan pengalaman berbelanja berpengaruh positif terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen.

## 2. Pencarian Informasi

Konsumen memperoleh informasi mengenai Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh melalui orang-orang terdekat, seperti keluarga, tetangga, dan teman yang sebelumnya telah berbelanja di toko tersebut. Informasi yang diterima menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian sembako. Toko Grosir Sinar Arun 2 telah dikenal secara luas oleh masyarakat setempat karena telah lama beroperasi dan memiliki reputasi baik dalam hal kelengkapan produk, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang ramah dan memuaskan. Reputasi positif ini menjadi pertimbangan penting bagi konsumen dalam menentukan pilihan berbelanja kebutuhan pokok di toko tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fikri, selaku konsumen di Toko Grosir Sinar Arun 2, menyampaikan:

“Saya mengetahui informasi tentang Toko Grosir Sinar Arun 2 dari tetangga dan orang-orang terdekat. Toko ini sudah cukup dikenal masyarakat sekitar karena kelengkapan barangnya dan harga yang terjangkau. Setelah saya coba berbelanja di sini, memang benar pelayanannya ramah dan tempatnya nyaman, jadi saya merasa cocok dan sering kembali untuk belanja kebutuhan sembako.”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Toko Grosir Sinar Arun 2 dipilih konsumen karena faktor kelengkapan barang, keterjangkauan harga, kebersihan, kenyamanan berbelanja, serta pelayanan yang ramah. Selain itu, informasi mengenai toko ini banyak diperoleh melalui rekomendasi dari lingkungan sekitar (word of mouth), sehingga semakin memperkuat citra positif di masyarakat. Temuan ini relevan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, kenyamanan, dan word of mouth berimplikasi signifikan terhadap kepuasan serta keputusan pembelian konsumen. Dengan demikian, implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya pemilik toko untuk menjaga konsistensi dalam kebersihan, pelayanan, dan ketersediaan stok, serta mengembangkan strategi pemasaran seperti promosi, diskon musiman, dan program loyalitas pelanggan guna meningkatkan daya saing sekaligus mempertahankan kepuasan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016) yang menekankan harga sebagai salah satu faktor utama dalam keputusan pembelian. Adapun pengaruh rekomendasi dari lingkungan sekitar sesuai dengan teori word of mouth marketing menurut Kotler (2009), yang menyatakan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut berperan penting dalam membentuk citra dan memengaruhi keputusan konsumen.

### 3. Evaluasi Alternatif

Setelah konsumen menetapkan kriteria dalam pembelian sembako, seperti kelengkapan barang, harga yang terjangkau, dan kualitas pelayanan, langkah selanjutnya adalah mempertimbangkan beberapa alternatif tempat berbelanja. Langkah-langkah yang dilakukan konsumen dalam memutuskan pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh diawali dengan mempertimbangkan kenyamanan saat berbelanja. Konsumen merasa bahwa lingkungan toko cukup aman, tertib, dan tidak rawan tindak kejahatan, sehingga memberikan rasa tenang saat berbelanja. Selain itu, toko ini dikenal bersih dan rapi, dengan ketersediaan barang yang lengkap, mulai dari beras, minyak, telur, hingga kebutuhan rumah tangga lainnya. Harga yang ditawarkan pun terjangkau dan kompetitif. Karena faktor-faktor

tersebut, konsumen merasa tidak perlu mencari ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhan sembako, sehingga Toko Grosir Sinar Arun 2 menjadi pilihan utama dalam pengambilan keputusan pembelian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anissa, selaku konsumen di Toko Grosir Sinar Arun 2, beliau menyampaikan:

“Saya memilih berbelanja di sini karena tokonya sangat nyaman dan bersih. Lingkungannya aman dan tertib, Barang-barang yang tersedia sangat lengkap mulai dari kebutuhan pokok hingga perlengkapan rumah tangga dan harga nya yang terjangkau. Hal ini membuat saya tidak perlu pergi ke tempat lain.”

Sementara itu, Bapak Zahrial, selaku konsumen juga mengungkapkan:

“Pelayanan yang ramah serta suasana toko yang nyaman membuat saya betah berbelanja di sini. Ketersediaan barang yang lengkap dengan harga nya terjangkau murah menjadi alasan utama saya selalu memilih berbelanja Toko Grosir Sinar Arun 2.

Dengan hasil wawancara dengan Ibu Anissa dan bapak Zahrial. Riski, selaku karyawan di Toko Grosir Sinar Arun 2, juga menyampaikan:

“Sebagai karyawan, kami selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan menyediakan produk yang lengkap. Kami juga selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan toko agar konsumen merasa betah dan kembali berbelanja di sini. Banyak pelanggan yang sudah menjadi langganan tetap karena mereka merasa puas dengan pelayanan dan kualitas produk yang kami sediakan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anissa dan Bapak Zahrial sebagai konsumen Toko Grosir Sinar Arun 2, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan, kebersihan, keamanan, kelengkapan produk, serta harga yang terjangkau menjadi faktor utama yang membuat konsumen memilih toko ini sebagai tempat berbelanja kebutuhan sembako. Selain itu, pelayanan yang ramah dan suasana toko yang menyenangkan juga turut memberikan nilai tambah bagi pengalaman berbelanja konsumen. Dari sisi karyawan, Riski menjelaskan bahwa toko secara konsisten berupaya menjaga kualitas pelayanan dan kelengkapan produk, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan toko agar konsumen merasa betah dan terus kembali berbelanja. Harga yang terjangkau sesuai dengan Kotler & Keller (2016) bahwa

harga merupakan salah satu elemen utama yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Hal ini tercermin dari banyaknya pelanggan tetap yang puas dengan layanan dan produk yang tersedia di Toko Grosir Sinar Arun 2.

#### 4. Keputusan Pembelian

Setelah konsumen melakukan evaluasi terhadap alternatif tempat berbelanja sembako, Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh dipilih sebagai tempat yang tepat untuk melakukan pembelian. Kelengkapan produk kebutuhan pokok seperti beras, minyak, telur, dan bahan pokok lainnya menjadi alasan utama konsumen dalam melakukan pembelian di toko tersebut. Selain itu, harga yang ditawarkan relatif terjangkau dan kompetitif, serta kondisi barang yang tersedia umumnya dalam keadaan baik dan layak konsumsi. Toko ini juga menyediakan berbagai pilihan merek dan ukuran produk, sehingga memudahkan konsumen dalam menyesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran. Pelayanan yang ramah dan lingkungan toko yang bersih serta tertib turut mendukung kenyamanan konsumen saat berbelanja, yang pada akhirnya mendorong konsumen untuk menjadi pelanggan tetap di Toko Grosir Sinar Arun 2. Banyaknya pendapat positif dari konsumen mengenai Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh menjadikan toko tersebut sebagai pilihan utama dalam pengambilan keputusan pembelian sembako. Hal ini didasarkan pada harga barang yang terjangkau, kualitas produk yang baik, serta tersedianya berbagai macam kebutuhan pokok secara lengkap. Reputasi toko yang baik di kalangan masyarakat sekitar juga memperkuat kepercayaan konsumen, sehingga mereka merasa yakin bahwa Toko Grosir Sinar Arun 2 merupakan tempat yang tepat untuk berbelanja sembako secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Risna, selaku konsumen di toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh, yang menyampaikan:

“Saya sudah pernah coba belanja di beberapa tempat, tapi setelah membandingkan, saya merasa Toko Grosir Sinar Arun 2 lebih lengkap dan nyaman. Di sini saya bisa beli semua kebutuhan pokok seperti beras, minyak, telur, gula, dan sabun dalam satu tempat. Harganya juga terjangkau murah dan kualitas barangnya bagus. Selain itu, tokonya rapi, pelayanannya ramah, dan pilihan produknya banyak. Jadi saya lebih tenang dan nyaman berbelanja di sini. Sekarang saya langganan dan jarang ke tempat lain karena sudah cocok.”

Sementara itu, Bapak Rian, yang juga merupakan pelanggan tetap di toko tersebut, mengungkapkan hal serupa:

“Saya memilih belanja sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 karena memang sudah dikenal bagus oleh banyak orang. Harganya terjangkau, pelayanannya ramah, dan barangnya lengkap. Saya juga senang karena tempatnya rapih. Itu yang bikin saya nyaman dan terus belanja di sini.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Risna dan Bapak Rian selaku konsumen di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh, dapat disimpulkan bahwa keputusan mereka dalam memilih toko tersebut sebagai tempat berbelanja sembako didasarkan pada beberapa faktor utama, yaitu kelengkapan produk, harga yang terjangkau, kenyamanan tempat, serta kualitas pelayanan. Konsumen merasa bahwa seluruh kebutuhan pokok dapat terpenuhi dalam satu tempat dengan harga bersaing dan kondisi barang yang baik. Selain itu, suasana toko yang rapi, aman, dan pelayanan yang ramah memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan, sehingga mendorong konsumen untuk menjadi pelanggan tetap dan jarang mencari alternatif tempat belanja lain. Kepercayaan yang tumbuh dari pengalaman positif dan reputasi toko di masyarakat juga memperkuat loyalitas konsumen terhadap Toko Grosir Sinar Arun 2. Hal ini sesuai dengan teori perilaku konsumen menurut Kotler & Keller (2016), yang menyebutkan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis, di mana harga, kualitas pelayanan, serta kenyamanan merupakan bagian penting dari faktor psikologis dan pribadi.

## 5. Pasca Pembelian

Konsumen Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukueh merasa puas dalam melakukan pembelian di toko tersebut karena letaknya yang strategis, harga yang ditawarkan terjangkau, serta tersedianya produk kebutuhan pokok secara lengkap. Kombinasi dari kenyamanan lokasi, pelayanan yang ramah, dan kualitas barang yang baik menjadikan Toko Grosir Sinar Arun 2 sebagai tempat yang tepat dan dipercaya untuk melakukan pembelian secara berkelanjutan. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan konsumen, yang mengungkapkan bahwa ia akan terus melakukan pembelian berlanjut di Toko Grosir Sinar Arun 2, karena lokasi yang dekat, harga yang terjangkau dan kelengkapan produknya. Selain itu, sesuai dengan pandangan Kotler &

Keller (2016), kepuasan pasca pembelian berperan penting dalam membentuk loyalitas konsumen dan memperkuat keputusan pembelian di masa depan.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari rumusan masalah penelitian yaitu “Apa yang membuat konsumen tertarik untuk melakukan pembelian sembako di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh?” adalah karena adanya beberapa faktor penentu dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Faktor-faktor tersebut meliputi kebutuhan pokok yang harus segera dipenuhi, rekomendasi dari orang-orang terdekat, kenyamanan toko, kelengkapan produk, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang ramah. Konsumen lebih memilih berbelanja di satu tempat yang dinilai mampu memberikan kemudahan dan pengalaman positif, mulai dari ketersediaan barang, suasana toko yang tertata, hingga akses yang mudah dijangkau.

Dengan demikian, konsistensi pemilik toko dalam menjaga kualitas pelayanan, menyediakan produk secara lengkap, serta menawarkan harga yang bersaing terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan membentuk loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman dan kemudahan yang dirasakan konsumen, semakin tinggi pula ketertarikan mereka untuk melakukan pembelian ulang secara berkelanjutan di Toko Grosir Sinar Arun 2 Krueng Geukuh.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ade Putri Mariam Yahya. (2019). Faktor Internal Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Adiputra, M.S. Et Al. (2021), Metodologi Penelitian Kesehatan, Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Alma, B. (2013). Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Administrasi Bisnis, 51(2), 1-7.
- Armstrong, M. (2021). Manajemen Kinerja (Handbook Manajemen Sdm). Jakarta : Penerbit Nusamedia.
- Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Pt Raja Grafindo.

- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1-14.
- Bungin, Burhan. (2017). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (4th Ed.). Thousand Oaks, Ca: Sage Publications.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Garvin, D. A. (2016). *Managing Quality: The Strategic And Competitive Edge*. New York: Free Press.
- Iffah Zubaidah, Muhammad Jamil Latief. (2022). Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen E-Commerce Shopee Di Lingkungan Rt08/Rw10 Sriamur Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (Emt)* : Vol 6 No 2.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing* (16th Ed.). Pearson Education.
- Maidiana, Saima Putrini R. Harahap. (2021). Pembuatan Keputusan Dalam Proses Manajemen Dan Aspek Manajemen. *Journal Ability : Journal Of Education And Social Analysis*, Volume 2, Issue 3.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nuni Anggraini, Clara Yolandika, Bambang Utoyo, Luluk Irawati. (2022). Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Produk Lada Di Provinsi Lampung. *Jurnal Agriseip* : Volume 23 Nomor 1.
- Nutt, Paul C. (2019). *Making Tough Decisions: Tactics For Improving Managerial Decision Making*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Pasolong, Harbani. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan*. Bandung : Alfabeta.
- Rizki Dermawan. (2013). *Pengambilan Keputusan : Landasan Filosofis, Konsep, Dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Saidah Putri Sari. (2020). Hubungan Minat Beli Dengan Keputusan Pembelian Pada Konsumen. *Psikoborneo*, Vol 8, No 1 : 147-155.

- Setiadi. (2013). *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*, Jakarta : Kencana.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Siti Silviah, Widya Hanifah Lutfianti, Ricky Firmansyah. (2022). Analisis Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Membeli Produk Online Pada E-Marketplace Di Indonesia. *Jurnal Performa : Volume 7, Nomor 6*.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Cet. 7)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suriyani, K. W. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Jurusan Akuntansi Program S1 Di Universitas Pendidikan Ganesha. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2).
- Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Tnp2k). (2024). *Ringkasan Kebijakan : Mekanisme Integrasi Data Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umkh) Di Indonesia Untuk Penetapan Sasaran Program Bantuan Sosial Dan Pemberdayaan*. Jakarta Pusat : Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- Tengku Ezni, Hapsari Setyowardhani. (2011). *Perilaku Konsumen*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 2(1), 106-128.