

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dunia usaha perdagangan, khususnya bisnis retail mengalami peningkatan yang cukup pesat pada beberapa tahun terakhir ini dengan berbagai macam bentuk dan jenisnya. *Retailing* merupakan kegiatan- kegiatan bisnis yang terlibat dalam penjualan barang dan jasa kepada para konsumen untuk pemakaian pribadi, keluarga atau rumah tangga (Thoyib, 1998). Perkembangan bisnis retail ini ditandai dengan munculnya pusat-pusat perbelanjaan seperti: toko serba ada (*departement store*), Minimarket, Supermarket, dan Hypermarket. Hal ini tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat yang mengutamakan faktor kecepatan dan kepraktisan dalam berbelanja, terutama bagi masyarakat perkotaan yang hanya punya waktu luang sedikit untuk berbelanja di satu tempat sekaligus.

Perkembangan bisnis eceran di Yogyakarta juga mengalami peningkatan yang cukup pesat. Itu terlihat dengan menjamurnya *minimarket* dan *supermarket*. Dengan semakin banyaknya dijumpai *minimarket* atau *supermarket*, maka keberadaannya ditengah-tengah masyarakat menjadi semakin penting. Hal ini dikarenakan adanya perubahan dalam pola berbelanja, dalam berbelanja masyarakat lebih selektif, dan perubahan cara pandang konsumen terhadap *minimarket* atau *supermarket* itu sendiri.

Sebagian konsumen dalam berbelanja ada yang tidak direncanakan. Ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi jenis dan jumlah barang belanjaan konsumen diantaranya ada yang tertarik atau teringat kebutuhan di rumah ada yang habis, maka baru membeli produk tersebut. Kadang konsumen sekedar belanja tanpa berpikir merek atau

produk khusus yang akan dibeli. Ini mungkin mencerminkan suatu keinginan untuk keluar dari rumah, untuk melihat toko, atau untuk menghabiskan waktu senggang bersama keluarga (Engel *et al.*, 1994). Dengan semakin menjamurnya minimarket dan supermaret masing-masing harus mampu mempertahankan keberadaannya ditengah-tengah persaingan yang semakin ketat. Perusahaan *retail* harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan, karena kepuasan konsumen merupakan kunci utama dalam persaingan.

Toko Agung merupakan salah satu perusahaan retail yang berlokasi di Jl Besi Jangkang, Sardonoharjo, Ngaglik, Kabupaten Sleman. Toko Agung memiliki kegiatan usaha melayani dan menyediakan tempat berbelanja barang-barang kebutuhan sehari-hari bagi konsumen. Toko Agung dalam kegiatan usahanya membagi beberapa jenis usaha antara lain: kosmetik, obat-obatan, makanan dan minuman, perlengkapan mandi dan lain lain. Toko Agung ini menghadapi persaingan yang ketat dengan minimarket lain yang sudah ada di Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, bagi pengelola Toko Agung diperlukan langkah-langkah yang strategis untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang ada serta mencari terobosan-terobosan baru untuk menarik konsumen agar berbelanja di minimarket tersebut.

Beberapa konsumen yang menjadi pelanggan Toko Agung ada yang mengeluh terhadap pelayanan toko tersebut, misalnya letaknya meja kasir yang berdekatan sehingga membuat para pelanggan berdesak-desakan ketika mau membayar, sebagian besar harga produk tidak dicantumkan dan tempat parkir toko kurang luas. Apabila ada konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan atau kinerja Toko Agung, bisa dikatakan Toko Agung belum memenuhi harapan pelanggan dan masih mengecewakan mereka, artinya pelanggan belum merasa puas.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti merasa penting adanya penelitian tentang kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan oleh Toko Agung, tingkat

kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayan pada Toko Agung, dan memberikan rekomendasi alternatif terhadap perbaikan pelayanan Toko Agung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja pelayanan Toko Agung sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?
2. Atribut atau faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan Toko Agung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, sesuai dengan rumusan masalah maka perlu adanya batasan masalah antara lain:

1. Objek penelitian ini adalah Toko Agung yang berlokasi di jalan Kaliurang KM 13 Sleman, Yogyakarta.
2. Responden merupakan pelanggan atau konsumen Toko Agung.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuisioner secara acak kepada pelanggan Toko Agung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Apakah tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) pelanggan terhadap kinerja pelayanan Toko Agung sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Digunakan sebagai masukan dan menjadi sumber informasi bagi perusahaan untuk mengetahui harapan pelanggan pada kualitas keseluruhan dari produk dan jasa yang ditawarkan sehingga perusahaan dapat menjaga mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan pada Toko Agung terhadap kepuasan pelanggan dan dapat mempraktekkan teori yang selama ini penulis dapatkan di bangku kuliah pada keadaan yang sebenarnya pada perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa, serta juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak yang ingin mendirikan suatu bisnis atau usaha dalam mengetahui strategi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ditujukan agar penulisan tugas akhir tetap terarah dan terstruktur dengan baik. Berikut adalah rangkaian dari sistematika penulisannya :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara singkat latar belakang masalah perlunya penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah yang ditentukan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II            LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan. Kajian literatur juga memuat uraian singkat tentang hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

**BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan uraian mengenai objek penelitian, jenis-jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka penelitian.

**BAB IV            PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan tentang cara pengumpulan data dan cara pengolahannya menggunakan metode yang telah ditentukan.

**BAB V             PEMBAHASAN**

Berisikan pembahasan tentang hasil-hasil analisa dari pengolahan data-data yang diperoleh di tempat penelitian.

**BAB VI            KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasilpenelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**