

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi dewasa ini, tingkat persaingan bisnis menjadi semakin tinggi. Hal ini menjadikan sebuah keharusan dari sebuah perusahaan untuk mampu memperkenalkan model bisnis yang cocok untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan yang kompetitif (Ramanathan & Subramanian, 2017). Meningkatnya persaingan dalam pemasaran produk telah mendorong perusahaan untuk berpikir tentang strategi yang berbeda untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Kasiri & Cheng, 2017).

Layanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang akan memberikan manfaat kepada pelanggan. Oleh karena itu, memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggan di lingkungan bisnis saat ini sangat penting karena persaingan yang ketat di pasar. Banyak tidaknya jumlah pelanggan serta volume pembelian pelanggan sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani pelanggan tersebut, sekalipun perusahaan tersebut telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang berkualitas dan baik, tidak akan memperoleh hasil yang maksimal. (Osman & Mohamad, 2015).

Bisnis *Retail* di Indonesia sudah beragam macam jenisnya. Di negara Indonesia, dibedakan besarnya usaha dalam bentuk Usaha Kecil, Usaha Menengah dan Usaha Besar. Menurut Buchari, Alma (2005), bisnis *Retail* termasuk dalam Usaha Besar. Dalam data di Badan Pusat Statistik tahun 2019, jumlah Usaha Besar yang ada di Indonesia adalah sebanyak 1.131 unit dengan jumlah toko modern terbanyak dari Jawa Barat (232 unit), Jawa Tengah (161 unit), dan Kalimantan Timur (52 unit). Perkembangan retail yang semakin berkembang membantu manusia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hal ini ditunjukkan dengan salah satu jenis *Retail* yang bergerak dalam bidang Supermarket yaitu PT. Alfamidi Super. Meningkatnya tingkat konsumsi dan hasrat untuk berbelanja pada masyarakat membuat industri ini semakin menjadi perhatian. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagaimana perusahaan mampu mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan dapat memberikan kepuasan serta kesetiaan para pelanggan, Menurut Kotler (2009), ia mengatakan bahwa setiap perusahaan dituntut untuk dapat membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. (Sofyan & Kurniawan, 2011). Terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, retail yaitu : *Physical Aspects, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, Policy*. Tiga dimensi pertama memiliki dua sub dimensi masing-masing. Sub dimensi dari dimensi dasar "*Physical Aspects*" adalah *Appearance* dan *Convenience*. Sub dimensi dari dimensi dasar "*Reliability*" adalah *Promises* dan *Doing it Right*. Sedangkan dari "*Personal Interaction*" adalah *Inspiring Confidence* dan *Helpful* yang dapat diukur dengan instrumen SERVQUAL. (Dabholkar, 1996). Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan ritel terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan ritel terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan mudah dipahami, terfokus dan lebih terarah sesuai dengan perumusan yang telah diterapkan, maka permasalahan dapat dibatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya dilakukan di PT. Alfamidi Supermarket
2. Fokus penelitian adalah mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan ritel terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan PT. Alfamidi Supermarket
3. Data yang diambil hanya di PT. Alfamidi Supermarket
4. Jenis data yang diambil adalah data primer dan sekunder.

5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *retail* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, penelitian ini menggunakan metode *SEM-Partial Least Square* yang mana akan diteliti dengan *software Smart-PLS*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan serta tujuan dari penelitian diatas, penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada perusahaan dalam rangka mengambil kebijakan dalam mempertahankan dan meingkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Dapat membangun khasanah ilmu pengetahuan khususnya di lingkungan keilmuan Teknik Industri
3. Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan untuk menambah pustaka di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada.
4. Memberikan wawasan ilmu pengetahuan bagi peneliti dan orang lain

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini akan ditulis berdasarkan kaidah penulisan ilmiah yang sesuai dengan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang pendahuluan sebelum memulai kegiatan penelitian sebagai latar belakang dari permasalahan yang akan dirumuskan, tujuan yang akan dicapai serta tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi uraian tentang teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat untuk mendapatkan konsep dalam penyelesaian masalah tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan alur beserta kerangka penelitian dan juga tahapan yang akan dilaksanakan untuk menyelesaikan penelitian serta menguraikan objek yang akan diteliti dan metode yang akan digunakan.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Berisi tentang data yang didapatkan berdasarkan hasil observasi selama melakukan penelitian dan mengolah serta menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan hasil dari perhitungan yang ada pada pengolahan data serta membahas hasil tersebut sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan perbaikan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dalam permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN