

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia bisnis terutama bisnis supermarket, semakin memacu minat para investor untuk menanamkan modal di bisnis ini. Hal ini dapat terjadi karena keberadaan supermarket atau pasar swalayan yang semakin dibutuhkan masyarakat, terutama yang diperkotaan yang semakin lama semakin sibuk dan menginginkan waktu belanja yang semakin singkat, misalnya dengan berbelanja berbagai kebutuhan di suatu tempat. Saat ini di Yogyakarta telah banyak berdiri supermarket salah satunya supermarket Alfa.

Kehadiran supermarket-supermarket ini semakin menggeser peranan pasar tradisional dan toko toko pengecer kecil. Keberadaan supermarket dan minimarket mulai mendominasi bisnis eceran (*retail*) di Indonesia dan berusaha menguasai pasar.

Untuk dapat meningkatkan kualitas, maka pihak supermarket harus memiliki pengetahuan mengenai konsumen yang menjadi pangsa pasarnya, terutama mengenai faktor-faktor yang paling dominan yang dapat mempengaruhi konsumen untuk berbelanja ataupun memilih suatu supermarket. Disini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas

layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk itulah maka pihak manajemen perlu melakukan suatu riset untuk mengetahui harapan konsumen yang sebenarnya sehingga tidak timbul suatu gap antara keinginan dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Sebuah perusahaan bertindak bijaksana bila mengukur kepuasan pelanggan secara teratur. Meskipun demikian bukanlah hal yang mudah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Penelitian ini dilakukan di supermarket Alfa dengan mempertimbangkan dimana supermarket ini merupakan salah satu supermarket yang ramai di kunjungi oleh pelanggan di Yogyakarta.

Jadi fokus utama yang sebenarnya ingin dibahas pada penelitian ini, yaitu menganalisa kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan supermarket Alfa dengan mempertimbangkan gap-gap yang ada sehingga memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang ingin diangkat melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh pihak supermarket Alfa ?

2. Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan konsumen tentang kualitas layanan di supermarket Alfa, apabila terdapat kesenjangan usulan apa yang diberikan untuk memperkecil *gap* tersebut ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka ditetapkan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Supermarket Alfa Yogyakarta.
2. Responden penelitian adalah konsumen yang datang atau pernah berbelanja di Supermarket Alfa yang berumur 16 tahun – 45 tahun.
3. Faktor yang diteliti adalah faktor layanan yang ada di Supermarket seperti: fasilitas fisik (*tangibles*), kehandalan atau kemampuan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kemudahan melakukan hubungan atau perhatian (*empaty*), kelima faktor dianggap memiliki kontribusi yang sama terhadap kepuasan pelanggan.
4. Pengukuran kualitas layanan didasarkan pada perbedaan antara persepsi dengan tingkat harapan dari pelanggan supermarket.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sehingga menyebabkan kepuasan.
2. Menganalisis perbedaan (gap) antara persepsi dan harapan kualitas layanan di Supermarket Alfa, serta memberikan usulan perbaikan untuk perencanaan strategi pemasaran selanjutnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Setelah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan maka pihak manajemen akan berusaha memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen akan lebih loyal terhadap supermarket.
2. Dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah dilakukan selama ini dalam upayanya memuaskan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika di dalam penulisan ini disesuaikan dengan pelaksanaan penelitian dan bagian yang satu berhubungan dengan bagian yang lainnya.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

BAB II TEORI

Bab ini berisi studi kepustakaan yang digunakan sebagai acuan untuk pemecahan masalah dan juga berisi tentang penelitian atau artikel lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah yang diambil dalam penelitian ini diuraikan dalam bab ini termasuk pemilihan metode yang dipakai dilengkapi dengan penjelasan yang cukup.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang pembahasan dan analisis hasil pengolahan data yang sudah dilakukan sehingga diketahui hasil akhir tujuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Berisikan tentang hasil-hasil analisa dari data yang diperoleh dari peneliti dan pembahasan mengenai penyelesaian masalah berdasarkan gambaran umum obyek penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Penarikan kesimpulan dari penelitian yang berasal dari bab sebelumnya yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dan ditambahkan saran untuk lebih baiknya penelitian serupa.