

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meskipun saat ini perekonomian Indonesia berada dalam kondisi yang tidak menentu, namun hal ini dalam kenyataannya tidak berpengaruh besar dalam jumlah permintaan akan barang dan jasa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat Indonesia, terlebih lagi pada permintaan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan jumlah usaha retailer yang semakin banyak bermunculan. Definisi dari retailer sendiri adalah sebuah bisnis yang menjual produk dan jasa pada konsumen akhir untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun keluarga (Levy dan Weitz, 1998). Retailer sendiri merupakan tahapan terakhir yang menghubungkan produsen dengan konsumen. Dari hal tersebut dapat membuktikan bahwa perkembangan retailer sangat berkaitan erat dengan tingkat kebutuhan yang dimiliki masyarakat.

Bisnis retail merupakan salah satu bentuk perdagangan dengan tingkat persaingan paling tinggi. Hal ini dikarenakan retailer tidak memproduksi sendiri barang dan jasa tapi mengandalkan pada produsen dan pedagang grosir untuk memenuhi permintaan konsumen atas komoditas barang dan jasa tersebut. Ini menyebabkan barang dan jasa yang ditawarkan antar sesama retailer dengan format sejenis tidak memiliki differensiasi dalam hal jenis barang. Susindo swalayan

merupakan salah satu usaha retailer yang berlokasi di Jl. KS. Tubun no.9 Temanggung, dalam usahanya Susindo Swalayan menjual berbagai macam kebutuhan pokok, peralatan rumah tangga serta alat tulis. Susindo Swalayan sangat mengharapkan adanya peningkatan volume penjualan untuk menghasilkan peningkatan profit. Semakin banyaknya pesaing dalam usaha retailer di kota Temanggung, membuat Susindo Swalayan perlu memberikan perhatian dan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan agar tidak terjadi perpindahan pelanggan ke retail lain.

Susindo Swalayan berusaha meningkatkan jumlah pelanggan dengan menggunakan beberapa strategi pemasaran terbaik untuk memuaskan pelanggannya. Faktor-faktor tersebut meliputi letak dari swalayan yang berada di pinggir jalan raya sehingga mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, adanya tempat parkir motor yang tertutup sehingga motor tidak akan kepanasan dan basah ketika hujan, memberikan hadiah apabila konsumen belanja dalam jumlah tertentu, menyediakan berbagai macam barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang bersaing, selain itu karyawan Susindo Swalayan juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Dengan demikian Susindo Swalayan akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumennya. Adapun definisi kepuasan menurut Kotler (2000) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Harapan adalah perkiraan atau keyakinan konsumen tentang manfaat yang akan diterimanya, dalam hal ini adalah kinerja pelayanan Susindo Swalayan. Kinerja sendiri memiliki pengertian sebagai kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila kinerja produk lebih rendah dibanding dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa. Bila kinerja produk sesuai atau lebih tinggi dibanding dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Konsumen yang merasa puas akan mengatakan hal-hal baik mengenai barang dan pelayanan Susindo kepada orang lain. Sedangkan konsumen yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda, ada yang mendiamkan saja dan tidak menjadi pelanggan Susindo Swalayan, namun ada pula yang melakukan komplain bahkan mengatakan kepada orang lain mengenai ketidakpuasan mereka terhadap Susindo Swalayan.

Tujuan terpenting dalam suatu bisnis adalah terciptanya kepuasan bagi para konsumennya karena kepuasan konsumen merupakan kunci sukses bagi bisnis yang mempunyai hubungan langsung dalam melayani kebutuhan konsumen akhir. Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan maka dia akan melakukan pembelian serta pembelian ulang pada perusahaan tersebut sehingga hal ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan yang diperoleh

perusahaan apabila dapat memuaskan konsumennya dapat berupa kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan, peningkatan omset penjualan serta meningkatnya laba perusahaan.

Dalam penelitian, konsumen memiliki perilaku yang berbeda antara pembeli yang satu dengan pembeli yang lainnya. Perbedaan ini muncul karena adanya perbedaan latar belakang yang didasarkan pada karakteristik konsumen mulai dari gender, penghasilan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Dengan mengetahui karakteristik konsumen, diharapkan pemilik bisnis retailer dapat menjadikan hal ini sebagai acuan dalam menerapkan strategi dan kebijakan sesuai dengan karakteristik pelanggan. Dengan demikian pemilik bisnis retailer akan berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan berbagai macam faktor seperti harga, kelengkapan produk, kualitas produk, pelayanan terhadap konsumen, lay out barang dan fasilitas pendukung.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Susindo Swalayan Temanggung. Sejalan dengan itu maka penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SUSINDO SWALAYAN TEMANGGUNG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harapan dan kinerja setelah menjadi pelanggan dari Susindo Swalayan?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen pada Susindo Swalayan berdasarkan karakteristik konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Diketahuinya permasalahan pokok seperti yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian tersebut adalah :

1. Untuk menetapkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan yang dirasakan setelah menjadi pelanggan Susindo Swalayan Temanggung.
2. Untuk menentukan ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan dalam jasa pelayanan berdasarkan karakteristik konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan adanya penelitian ini maka peneliti berharap agar memberikan manfaat. Adapun manfaat tersebut adalah :

1. Bagi perusahaan :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan untuk program marketing sebagai usaha meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.

2. Bagi penulis :

Kegiatan penelitian ini sebagai usaha untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh selama melakukan studi di Universitas Islam Indonesia.

3. Bagi pihak lain :

Diharapkan penelitian ini memberikan masukan kepada pembacanya terutama pembaca yang berminat dalam penelitian di bidang pemasaran pada umumnya dan perilaku konsumen pada khususnya.

