

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Munculnya bisnis ritel seperti minimarket, supermarket, hypermarket dan sebagainya adalah bagian dari modernisasi dari pasar tradisional yang memungkinkan orang dapat berbelanja dengan fasilitas dan kenyamanan serta pelayanan yang baik, dan harga dari setiap produk yang cukup terjangkau. Berdasarkan peraturan pemerintah yang tertuang dalam keputusan presiden RI No. 112, tahun 2007, didefinisikan bahwa format pasar swalayan terbagi atas tiga kategori, yaitu Minimarket, supermarket, dan hypermarket. Minimarket dan supermarket menjual produk makanan dan kebutuhan sehari-hari. Sedangkan, hypermarket menjual kebutuhan rumah tangga, makanan, dan kebutuhan harian seperti *textile*, *fashion*, *furniture*, dan lain-lain. Bisnis ritel mulai banyak dilirik kalangan pengusaha dari kabupaten, atau kota, bahkan di seluruh Indonesia, hal ini disebabkan karena memiliki pengaruh positif terhadap jumlah lapangan pekerjaan dan keuntungannya yang menjanjikan.

Indomaret merupakan perusahaan dagang atau bisnis ritel yang mempunyai visi menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka di Indonesia yang dimiliki masyarakat luas. Namun pada data *top brand* tercatat selama 3 tahun terakhir (2012-2015) Indomaret selalu berada dibawah alfamart. Pengukuran data *top brand* didasarkan pada 3 variabel : mind share, market share, dan commitment share. mind share menunjukkan kekuatan sebuah merek dalam benak konsumen, *market share* menunjukkan kekuatan merek di pasar dalam hal pembelian, sedangkan *commitment share* mengindikasikan kekuatan merek dalam mendorong konsumen untuk membeli merek masa depan.

Kepuasan pelanggan di tentukan oleh presepsi pelanggan dan performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam bentuk ritel. Harga adalah sejumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Di lansir dari Kompasiana.com (2013), adanya keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Indomaret kurang baik, karena

sebagian besar pelanggan mengeluh adanya pelayanan yang diberikan karyawan Indomaret tidak ramah dan sangat mengecewakan. Hal ini dapat mengurangi kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan strategi pemasaran terutama dalam bisnis ritel. Kualitas pelayanan yang baik harus dilaksanakan demi kelangsungan hidup suatu perusahaan, baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Dengan mengutamakan pelayanan yang baik maka konsumen akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli atau konsumen.

Kualitas pelayanan dan harga merupakan dua faktor yang harus diperhatikan perusahaan. Kepuasan konsumen akan tercapai jika perusahaan memperhatikan dan melakukan dengan baik kedua faktor tersebut. Tercapainya kepuasan konsumen bisa dilihat dari kebiasaan konsumen dalam melakukan pembelian barang atau jasa secara terus-menerus.

Tabel. 1.1. Data Penjualan dan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi Tahun 2020 - 2021

No	Bulan	Seles	Setruk\ customor	Seles	Setruk\ customor
		2020		2021	
1	Januari	Rp 294,594,613	10387	Rp 344,635,166	746
2	Februari	Rp 290,030,228	10048	Rp 246,198,600	8157
3	Maret	Rp 336,177,812	10845	Rp 373,111,308	8729
4	April	Rp 324,760,281	8301	Rp 404,578,117	9722
5	Mei	Rp 404,593,735	9722	Rp 479,363,382	11012
6	Juni	Rp 315,303,347	9671	Rp 409,810,944	10478
7	Juli	Rp 321,993,932	9779	Rp 502,401,512	10382
8	Agustus	Rp 370,097,312	10325	Rp 419,351,089	9632
9	September	Rp 351,372,783	9391	Rp 362,115,735	8919
10	Oktober	Rp 354,660,190	824	Rp 380,900,277	9358
11	November	Rp 354,757,200	8568	Rp 359,145,760	8612
12	Desember	Rp 300,034,666	9035	Rp 378,466,444	9139
Jumlah		Rp 4,018,376,099	106896	Rp 4,660,078,334	104886

Sumber : Indomaret Rawabacang (2022).

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.**

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Harga yang kurang bersaing dan lebih mahal dari pada minimarket lain.
2. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan
3. Pelanggan belum puas dengan pelayanan tidak ramah terhadap pelanggan
4. Masih adanya Produk – Produk yang kurang lengkap

I.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini adalah sebagai berikut : Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi?
2. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi ?
3. Apakah secara parsial Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi ?

I.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Rawabacang Kota Bekasi.

I.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu alat untuk mengetahui jasa pelayanan yang di inginkan oleh Pelanggan dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mempertahankan pelayanan pendidikannya yang sudah baik.
2. Dari penelitian ini penulis dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai masalah perilaku konsumen yang sangat berkaitan erat dengan kehidupan sehari-hari dan yang tidak kalah penting adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Srata 1.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah kepustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

