

BAB I

PENDAHULUAN

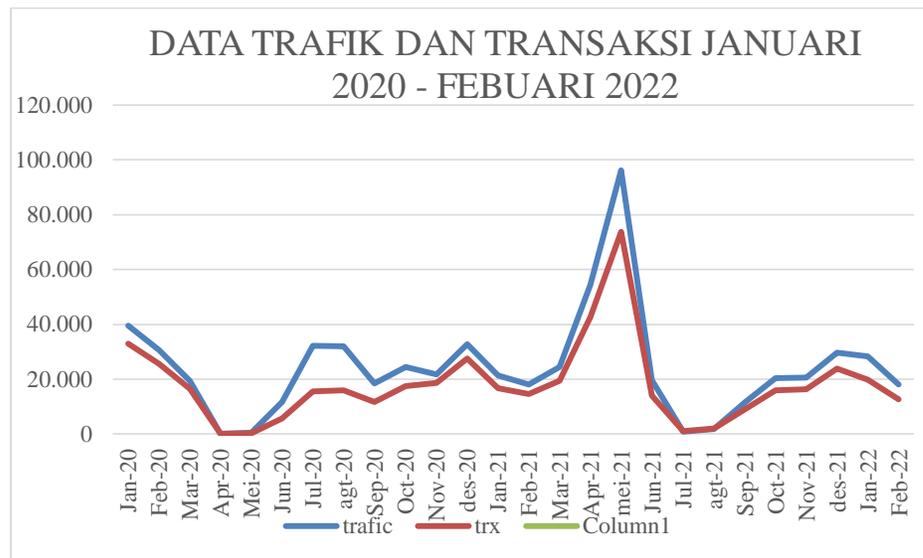
1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang semakin luas di Indonesia, khususnya pada sektor *retail* menyebabkan perusahaan saling berkompetisi untuk mencapai target penjualan. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan perusahaan, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap loyal kepada perusahaan. Di masa pandemi, banyak perusahaan yang tidak berhasil *survive*. Salah satu faktor yang memicu hal tersebut, yaitu kinerja layanan pelanggan yang kurang baik. Sehingga, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan dan pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain. Semakin banyak pelanggan yang beralih ke perusahaan lain, maka penjualan perusahaan menurun dan berdampak pada keuntungan perusahaan, sehingga perusahaan tidak bisa *survive*. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan agar dapat bertahan hingga saat ini.

Keramahan pegawai toko berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan akan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pegawai yang memberikan pelayanan dengan baik akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan untuk berkunjung dan kecenderungan untuk kembali berkunjung ke toko. Namun, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan akan beralih ke toko lain. Bahkan, banyak yang menyampaikan bahwa pelanggan merupakan raja dalam global *retail*. Sehingga, pegawai wajib untuk memberikan pelayanan dengan baik untuk membantu dalam meningkatkan pelanggan yang berkunjung ke toko. Hal tersebut menjadi fokus penelitian ini yang berlokasi di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor. PT Matahari *Department Store* berdiri sejak tahun 1958 dan masih bertahan sampai saat ini. Dilihat dari banyaknya pelanggan yang berkunjung, *store* tersebut termasuk kategori stabil. Pelanggan juga merasa puas untuk berbelanja di *store* tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengamati tingkat keputusan pembelian pelanggan yang berkunjung di Matahari *Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor. Jumlah pelanggan yang berkunjung di Lippo Ekalosari Bogor disajikan pada Tabel 1 berikut.

Gambar 1 Grafik jumlah pengunjung dengan data transaksi



Sumber : PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 fenomena kedatangan pelanggan yang masuk di area pusat perbelanjaan di *store* tersebut belum sepenuhnya melakukan transaksi atau pembelian barang. Hal tersebut perlu menjadi perhatian, karena pelanggan yang masuk ke toko sebisa mungkin melakukan transaksi untuk memenuhi pemasukan penjualan perharinya. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di salah satu cabang PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor, salah satu penyebab kurangnya transaksi yang dilakukan pelanggan disebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan oleh para pegawai. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor**. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap tingkat keputusan pembelian pelanggan.

1.1 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang muncul, dapat diidentifikasi penulis sebagai berikut:

1. Masih adanya komplain dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor.

2. Kompetitor berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa bersaing dengan *store* tersebut.
3. Diperlukan inovasi baru agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor.
4. Perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung lebih konsumtif dan lebih banyak menggunakan *market place* di masa pandemi.

1.2 Pembatasan Masalah

Melihat identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka penulis perlu membatasi masalah agar terperinci dan lebih jelas. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada analisis kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor. Fokus penelitian yang dilakukan di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor sebagai berikut:

1. Penelitian merupakan analisis kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor.
2. Objek penelitian ini adalah keputusan pembelian PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor periode Januari 2022 sampai dengan Maret 2022.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
2. Apakah secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
3. Apakah secara parsial daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?

4. Apakah secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
5. Apakah secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
6. Apakah secara parsial tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
2. Untuk mengetahui secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
3. Untuk mengetahui secara parsial daya tangkap berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
4. Untuk mengetahui secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
5. Untuk mengetahui secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?
6. Untuk mengetahui secara parsial tampilan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor?

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan acuan oleh PT Matahari *Department Store*, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor dalam mengambil berbagai kebijakan atau sekedar membuat perencanaan untuk kedepannya agar lebih baik.
2. Dapat digunakan sebagai masukan pelaku bisnis lainnya utamanya yang berhubungan dengan pelayanan.
3. Membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta dilengkapi dengan kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
4. Sebagai sumber informasi dan pengayaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pda bidang manajemen pemasaran.
5. Dapat dijadikan rujukan untuk peneliti berikutnya, khususnya penelitian yang menggunakan variabel yang sama.

1.6 *Sistematika Penulisan*

Materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODOLOGI 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis 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 buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.