

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ritel ilmu yang penting untuk kita pelajari, karena akan berdampak kepada perekonomian baik mikro maupun makro. Ritel itu sendiri berasal dari kata *Retailer*, yang diambil dari bahasa Prancis, dengan mempunyai arti memotong atau memecahkan sesuatu. Pengertian ritel adalah kegiatan penjualan dalam bentuk eceran, yang terkait penjualan barang atau jasa, kepada konsumen akhir untuk digunakan sebagai bagian dari konsumsi pribadi. Menurut Kotler dalam Astuti (2024:2) manajemen ritel adalah aktivitas penjualan dalam bentuk eceran, yang berkaitan dengan penjualan atas barang atau jasa kepada konsumen akhir, yang kemudian dipergunakan sebagai bagian dari konsumsi pribadi bukan bisnis. Dengan demikian, bisnis ritel dapat disimpulkan, suatu usaha yang menjual jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga secara eceran.

Dalam memenuhi kebutuhan konsumen, perlu adanya pelayanan yang terbaik. Peningkatan pelayanan merupakan hal penting, yang harus dilakukan dalam menghadapi kompetisi di bidang ritel yang semakin ketat. Agar mencapai tujuan tersebut, perlu diterapkan standar pelayanan secara menyeluruh, baik menjaga standar pelayanan, dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM), memastikan pelayanan dalam sisi produk, serta memastikan pelayanan dari sisi proses transaksi. Pada ritel modern, penjual maupun pembeli tidak bertransaksi secara langsung, melainkan dengan adanya penataan barang yang rapi serta pemasangan label harga pada barang, sehingga memudahkan konsumen untuk berbelanja. Dengan adanya pembayaran sudah berbasis digital, konsumen dengan mudah bisa membayar kebutuhan pribadi, melalui *e-wallet* seperti *qris*, *gopay*, *shopeepay* dan sebagainya.

Hal ini sangat menjadi suatu momen yang menarik bagi konsumen, karena kebutuhan konsumen dapat terpenuhi, berbelanja dengan harga yang terjangkau, serta mendapatkan pelayanan yang baik dari segi fasilitas serta pelayanan dari

karyawan *minimarket* tersebut. Salah satu *minimarket* ritel yang terkenal di Indonesia ialah Alfamidi.

Alfamidi menjual berbagai kebutuhan dasar baik barang-barang *grocery* maupun *freshfood*. Alfamidi sebuah perusahaan ritel yang menjual barang *grocery*, yang beraneka ragam produk dari makanan, minuman, kosmetik, kebutuhan rumah tangga dan lain sebagainya. Selain itu, Alfamidi juga menjual produk makanan segar atau *freshfood* dari telur, roti, daging, produk *dairy, deli & frozen food* seperti *yogurt, ice cream*, dan aneka buah dan sayur. Dengan didesain barang yang tersusun dengan rapih di rak, kemudahan dalam bertransaksi, menyediakan kenyamanan saat berbelanja serta memberikan harga yang terjangkau dari *minimarket* lainnya. *Minimarket* Alfamidi sudah menjamur ditengah masyarakat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan yang terbaik dan memuaskan salah satu visi misi utama bagi seluruh *minimarket*.

Dalam menghadapi persaingan industri ritel modern ini, beberapa strategi diterapkan perusahaan Alfamidi diantaranya, pemilihan dalam lokasi yang dapat dijangkau oleh konsumen, melakukan promosi, dan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas serta manfaat produk. Bagi ritel modern seperti Alfamidi hal yang penting adalah, bagaimana menetapkan Harga yang sesuai dan terjangkau bagi konsumen. Harga menjadi salah satu faktor dari kepuasan konsumen, Harga yang terjangkau, sesuai dengan manfaat dan kualitasnya menjadi bagian kertertarikan konsumen untuk melakukan pembelian kembali di toko Alfamidi.

Selain faktor harga, hal yang penting bagi perusahaan Alfamidi dalam menghadapi daya saing dengan ritel modern lainnya adalah Kualitas Pelayanan secara langsung, seperti menerapkan rasa empati kepada konsumen dengan cara menawarkan keranjang belanja, memberikan salam saat bertemu konsumen, serta menanyakan kebutuhan konsumen jika membutuhkan bantuan. Selain menumbuhkan rasa empati, hal yang perlu diperhatikan dalam menjaga Kualitas Pelayanan adalah kehandalan, daya tanggap serta jaminan yang diberikan kepada konsumen. Hal yang terjadi disebuah *minimarket* Alfamidi di daerah Jakarta

Pusat, salah satunya Alfamidi Cabang Kalipasis. Berdasarkan analisa yang ditemukan, hal yang menjadi permasalahan di Alfamidi Cabang Kalipasis diantaranya, harga yang diberikan toko Alfamidi Cabang Kalipasis selalu dibanding-bandingkan dengan *minimarket* lainnya, salah satunya menurut konsumen, harga yang diberikan toko Alfamidi lebih mahal dibandingkan harga yang diberikan *minimarket* toko Indomaret.

Pelayanan pada toko Alfamidi Cabang Kalipasis, menjadi faktor kepuasan konsumen untuk berbelanja kembali ke toko Alfamidi Cabang Kalipasis, salah satunya pelayanan masih kurang memuaskan, dikarenakan karyawan toko masih kurang ramah, tidak responsif dalam menangani konsumen, serta masih banyak keluhan mengenai Kualitas Pelayanan di toko Alfamidi Cabang Kalipasis. Secara keseluruhan, Alfamidi Cabang Kalipasis, sudah melakukan berbagai upaya agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, namun begitu perlu adanya evaluasi serta konsistensi perihal Harga, Kualitas Pelayanan serta pemenuhan kebutuhan konsumen. Dengan begitu, konsumen akan merasa puas, sehingga konsumen akan melakukan pembelian kembali.

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang masalah yang terjadi, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasis.

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Harga yang diberikan toko Alfamidi Cabang Alfamidi Kalipasis dibanding-bandingkan dengan Harga di *minimarket* lain
2. Kualitas Pelayanan pada toko Alfamidi Cabang Kalipasis kurang memuaskan.
3. Masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai mengenai Kualitas Pelayanan di toko Alfamidi Cabang Kalipasis.

1.3. Pembatasan Masalah

Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan menjadi masalah utama, yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipisir”.

1.4. Perumusan Masalah

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

1. Apakah secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi cabang Kalipisir?
2. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi Cabang Kalipisir?
3. Apakah secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi Cabang Kalipisir?

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah, maka penulis mempunyai maksud pada penelitian ini ialah, seberapa besar Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan ini penulis mempunyai maksud peneliti “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipisir”

1.5.2. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi Cabang Kalipisir.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi Cabang Kalipisir.

3. Untuk mengetahui Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Alfamidi Cabang Kalipasir.

1.6. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan 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 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 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang, tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi, dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, 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 sebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.