

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam hal kualitas pelayanan.

Bagi setiap swalayan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumennya. Alfamart merupakan salah satu alat pengusaha yang termasuk dalam usaha swalayan yang menyediakan produk kebutuhan sehari-hari bagi konsumen. Pada garis besarnya, perusahaan harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Menyadari hal tersebut diatas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk mencapai keberhasilan pemasaran.

Masyarakat selaku konsumen tidak dengan begitu saja membeli produk tanpa mempunyai pertimbangan tentang faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi mereka dalam pengambilan keputusan seperti kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dari perusahaan (Winarto, 2008: 3). Kualitas layanan yang sempurna dapat tercapai apabila harapan-harapan konsumen dapat dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan. Buttle (2007: 29) memandang kepuasan pelanggan sebagai respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan atau sebagian kecil dari pengalaman itu.

Loyalitas pelanggan adalah kunci utama dari perusahaan untuk menang dalam persaingan, baik dalam perusahaan jasa maupun perusahaan barang. Banyak peneliti menyoroti aspek loyalitas pelanggan, sebagai bentuk kesuksesan suatu perusahaan (Agustiono dan Sumarno, 2008: 5). Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang swalayan, karena bagi perusahaan swalayan, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan

menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pengguna produk pada perusahaan.

Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO ALFAMART BREBES”

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa (*phisychal aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*) pada toko Alfamart Brebes terhadap kepuasan konsumen?
2. Komponen kualitas jasa manakah yang berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko A lfamart Brebes?
3. Adakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa (*phisycal aspect, reliability, personal interaction, problem solving, dan policy*) terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada toko Alfamart Brebes.
2. Menganalisis faktor dari kualitas jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada toko Alfamart Brebes.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan gambaran yang jelas kepada pengelola toko Alfamart Brebes tentang kepuasan dan loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sehingga sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti.
2. Sebagai sarana untuk menambah wawasan, mengembangkan ilmu, serta sarana latihan dan pengalaman penulis dalam menerapkan teori yang diperoleh pada waktu kuliah.

E. Sistematika Penyusunan Skripsi

Dalam setiap penyusunan tentunya tidak akan mungkin terlepas dari adanya suatu sistematika untuk memudahkan pemahaman terhadap isi skripsi. Berikut akan penulis sampaikan sistematika skripsi yang terdiri dari lima bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang akan menjelaskan tentang pengertian kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, usaha eceran, hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan diskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan pembahasan yang telah tersusun dan juga berisi sumbangan saran yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

KESIMPULAN