

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan didalam dunia bisnis yang luas saat ini untuk dapat menembus pasaran semakin hari semakin ketat hal ini disebabkan adanya era globalisasi dan perkembangan dunia modern yang terus maju dan mengalami perubahan. Hampir semua jenis perusahaan mengalami persaingan pasar yang ketat salah satunya adalah bisnis ritel. Masuknya pengusaha asing kedalam bisnis ritel menunjukkan bahwa bisnis ini memang menguntungkan. Meskipun disisi lain bisa menjadi persaingan antar bisnis lokal namun orang-orang masih membutuhkan pasar modern ritel ini.

Banyak perusahaan ritel dibidang *fashion* terus bermunculan di kota-kota besar Indonesia seperti *Centro Department store*, *Metro Department store* Dan *Matahari Department store*. Dengan semakin bertambahnya jumlah perusahaan ritel yang menghasilkan berbagai macam kategori produk maka terciptalah suatu kondisi persaingan dalam upaya merebut pangsa pasar (*market share*). Dengan adanya persaingan disini maka perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan keinginan serta kebutuhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Konsumen mempunyai kecenderungan memilih produk yang terbukti mempunyai kualitas baik dan sudah dikenal banyak orang. Demikian halnya

dengan Matahari *Department store* menjadi tempat belanja yang semakin diminati oleh konsumen. Hal ini terbukti dengan PT Matahari *Department store* Tbk yang meraih *Wealth Added Creator Award* sebagai Indonesia *The Best Public Companies* 2017. Matahari juga menduduki posisi nomor satu dalam kategori retailing dan masuk dalam posisi 10 besar untuk kategori perusahaan publik secara keseluruhan. *Wealth Added Creator Award* sendiri merupakan barometer serta parameter perusahaan dalam menilai kinerja perusahaan publik terbaik di Indonesia dan Asia Tenggara (<http://www.beritasatu.com>). Taktik ini membuat Matahari *Department store* terus membangun outlet diberbagai wilayah di Indonesia.

PT. Matahari *Department store* adalah toko eceran yang berskala besar pengolahannya dibagi dan dipisah menjadi beberapa bagian departemen diantaranya pakaian, mode, produk-produk kecantikan dan barang keperluan rumah tangga dalam berbagai merek eksklusifnya sendiri maupun merek internasional yang menawarkan produk fashion terkini dan berkualitas serta memberikan pengalaman berbelanja menyenangkan. ([www.matahari.co.id](http://www.matahari.co.id))

Untuk memenuhi kepuasan konsumen, *Department store* melakukan strategi, melalui cara memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan saat sampai di tangan konsumen, memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen, fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan konsumen, memberikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan. (Hendri, 2005:84)

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 1997) tujuan bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan agar merasa puas. Jika kualitas jasa unggul dan konsisten maka dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan para pelanggannya serta memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Dan menurut Tjiptono yang dikutip dari Atmawati dan Wahyuddin (2007) kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan sendiri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor emosional dan kemudahan (Irawan, 2004:37-40). Salah satu faktor lain yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, berikut dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al yang dikutip dari Tjiptono dan Chandra (2011, 198) yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh Matahari *Department store* memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan karena dengan pelayanan terbaik maka pelanggan akan merasa puas dan akan kembali lagi ke toko untuk berbelanja.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Selvakumar (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepastian, *tangibility*, *emphaty*, kehandalan, dan *responsive*. Penelitian Aryani dan

Rosinta (2010) kelima dimensi dari kualitas pelayanan berupa *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Farisman (2013) variabel *tangible, empathy, reliability, responsive, assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dari uraian penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MATAHARI DEPARTMENT SOLO GRAND MALL"

## **B. Rumusan Masalah**

Didalam penelitian ini akan diteliti tentang bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Matahari *Department store* Solo Grand Mall. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu :

1. Apakah wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?
2. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?

4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*custome satisfaction*)?
5. Apakah empati (*emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada Matahari *Department store*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada Matahari *Department store*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada Matahari *Department store*
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada Matahari *Department store*
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) pada Matahari *Department store*

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

##### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pelaku bisnis ritel untuk menentukan strategi ataupun keputusan manajerial yang tepat diantara ketatnya persaingan juga diharapkan dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan serta dapat memberikan gambaran bagi PT. Matahari *Department store* dalam membuat rencana dan strategi yang baik dan terarah yang sesuai serta berhubungan dengan kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen.

##### 2. Secara Praktis

Hasil uji penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembangunan ilmu pengetahaun khususnya teori tentang kepuasan konsumen dan faktor yang terlibat, serta dapat digunakan untuk menambah wacana bagi dunia akademis serta sebagai bahan referensi penelitian lebih lanjut.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang landasan teori penunjang, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi uraian mengenai populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.