

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dengan persaingan pada perusahaan ritel sekarang baik perusahaan ritel skala kecil maupun ritel skala besar memperluas pasar mereka. Perluasan pasar pada perusahaan ritel sendiri tidak hanya untuk memperluas pasar saja akan tetapi bertujuan untuk meningkatkan penjualan, sehingga perusahaan mampu mendapatkan keuntungan dari banyaknya pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing dengan pesaing secara tidak langsung merupakan perusahaan yang mampu menyediakan produk dan jasa yang berkualitas serta di tuntut juga untuk memperbaiki dalam hal lokasi dan kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk semua barang dan jasa yang di tawarkan akan mampu mendapat tempat sendiri bagi masyarakat sekitar sebagai konsumen maupun calon konsumen.

Bagi perusahaan ritel sendiri perlu memberikan hal yang terbaik kepada konsumennya. Maka dari itu perlu adanya identifikasi mengenai variabel lokasi dan kualitas pelayanan yang di lihat dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu perlu adanya riset yang mendalam mengenai variabel lokasi dan kualitas pelayanan yang berguna memperkirakan penilaian konsumen mengenai perusahaan yang berdasarkan variabel-variabel tersebut. Dengan adanya penilaian konsumen yang berdasarkan variabel-variabel tersebut maka perusahaan mampu mengetahui mana saja

variabel yang belum sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat di perbaiki.

Alfamart adalah salah satu perusahaan ritel yang sudah cukup lama berbisnis dalam bidang ritel yang menyediakan produk kebutuhan sehari-hari, menyediakan layanan-layanan yang memudahkan dalam hal pembayaran online dan lain-lain. Intinya perusahaan besar juga harus mempertahankan keadaan stabil maka dari itu harus berupaya untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan dari konsumen itu.

Konsumen sendiri melakukan pembelian barang dengan mempertimbangan hal-hal tertentu adanya pertimbangan terlebih dahulu itu bisa berupa lokasi dan kualitas pelayanan. Lokasi sendiri merupakan salah satu variabel yang penting dalam menarik konsumen untuk datang terlebih lagi bila lokasi suatu ritel dengan mudah di temui. Jika perusahaan mampu memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar yang di kemukakan oleh Tjiptono (2005).

Kualitas pelayanan salah satu faktor kepuasan pelanggan. Menurut Buttle (2007: 29) memandang kepuasan pelanggan sebagai respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan atau sebagian dari pengalaman itu.

Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang di dapat dari produk maupun jasa. Pelayanan yang mereka nikmati akan berdampak secara tidak langsung pada pelanggan yang mengakibatkan pelanggan

menggunakan kembali dan menceritakan pengalamannya kepada orang lain mengenai produk atau jasa yang mereka nikmati.

Dari uraian tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : “ANALISIS PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Alfamart Pabelan, Kartasura)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan alfamart pabelan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan alfamart pabelan.

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

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Dari hasil penelitian di harap mampu untuk meng evaluasi lagi apakah lokasi dan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan keadaan yang ada sekarang serta sebagai acuan untuk peluasan perusahaan guna menarik pelanggan.
  - b. Hasil dari penelitian di harap mampu menjadi informasi bagi perusahaan untuk memperbaiki kekurangan dari perusahaan.
2. Bagi Peneliti

Berguna untuk memperluasan pengetahuan serta memacu untuk lebih kreatif dalam pelaksanaan bisnis mengenai lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Bagi Pihak Lain

Di harapkan penelitian ini dapat menjadi refrensi bagi penelitian selanjutnya. Bagi pembaca umum dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh dari lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **E. Sistematika Penyusunan Skripsi**

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

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

## BAB II TIJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai diskripsi penelitian , analisis data, dan pembahasan berupa interpretasi output pengolahan data untuk mencari makna yang lebih luas dan implikasi dari hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.