

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasar ialah tempat sarana kegiatan ekonomi yang menunjang dan memfasilitasi kebutuhan penjual dengan pembeli selain itu pasar juga merupakan sebagian dari kehidupan sosial masyarakat yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan aturan adat wilayahnya, Di tengah kepongungan pusat pembelanjaan yang lebih modern, ternyata pasar tradisional masih berusaha bernapas. Dengan kekhasannya dan hubungannya antara produsen dan konsumen. Pendapat dari orang-orang yang berada di wilayah tersebut mengatakan bahwa pasar tradisional memiliki fungsi yang lebih luas yaitu pasar memiliki potensi untuk menjadi sebuah ikon daerah, untuk menjadi tenant dipasar tentu diperlukan transaksi antara penyewa dengan pengelola pasar tersebut. PT. Fanindo Cipta Propertindo adalah sebuah perusahaan real estate dan properti yang mempunyai kepentingan dalam mengembangkan hunian seperti perumahan ataupun *townhouse*, komersil seperti pasar, plaza, mall dan ruko pada wilayah tertentu sehingga dapat dikatakan perusahaan yang cukup besar. PT. Fanindo Cipta Propertindo juga melakukan transaksi sewa menyewa terhadap kios dan meja pasar. Salah satunya berlokasi di Pasar Botania 2 Batam.

Pasar Botania 2 dapat dikategorikan sebagai pasar yang besar karena memiliki banyak penyewa, tentunya pasar yang besar memerlukan kualitas pelayanan yang baik. Pelanggan yang ingin menyewa di Pasar Botania 2 cenderung menginginkan pelayanan yang lebih dari pasar lain. Namun terdapat beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Pasar Botania 2, salah satu

masalah terkait kualitas pelayanan adalah mengenai kecepatan para staf operasional dalam menanggapi keluhan para penyewa, Selanjutnya ada juga yang bermasalah dengan cara pelayanan atau penampilan dari para staf operasional yang memberikan layanan, dan ada juga yang bermasalah terkait dengan sedikitnya staf operasional yang memberikan pelayanan kepada para penyewa. Berikut adalah ulasan dari para penyewa di pasar botania 2 batam pada bulan Januari tahun 2021 sampai dengan bulan Juni tahun 2021.

Tabel 1.1 Ulasan Penyewa Pasar Botania 2 Periode Januari 2021 - Juni 2021

BULAN	KETERANGAN
Januari	Pelayanan yang diberikan terlalu lambat, Pelayanan kurang akurat
Februari	Pelayanan tidak dapat diberikan secara terus menerus
Maret	Penampilan dalam memberikan pelayanan sangat buruk
April	Terdapat masalah pada kios dan meja yang disewa tetapi tidak ada yang memberikan pelayanan
Mei	-
Juni	Pelayanan yang diberikan tidak merata

Sumber: Pasar Botania 2 Batam, (2021)

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa, beberapa ulasan dari para penyewa Pasar Botania 2 Batam bulan Januari tahun 2021 sampai dengan bulan Juni tahun 2021. Pada bulan Januari terdapat ulasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh para staf operasional terlalu lambat, dikarenakan para staf operasional memiliki kesibukan pada pekerjaan tersendiri sehingga dalam waktu memberikan layanan agak terlambat dan menyebabkan para penyewa resah, selain itu ada ulasan juga mengenai pelayanan yang kurang akurat yang berarti bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada kios diberikan pada meja. Pada bulan Februari 2021 terdapat ulasan mengenai pelayanan tidak dapat diberikan secara terus-menerus. Hal ini dapat terjadi dikarenakan staf yang memberikan pelayanan hanya terdiri dari

2 anggota, sedangkan yang memerlukan pelayanan sangatlah banyak sehingga menjadi masalah dalam kualitas pelayanan. Pada bulan Maret 2021 terdapat ulasan mengenai penampilan dari para staf operasional yang memberikan pelayanan sangat buruk atau jelek. Penampilan disini yang dimaksud adalah cara staf operasional dalam berkomunikasi, hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan yang diberikan oleh senior sehingga para staf berkomunikasi dengan gaya tersendiri, sehingga hasil yang tersampaikan ke para penyewa dapat menyebabkan kesalahpahaman dan menganggap para staf operasional sangat kasar dalam memberikan layanan, Pada bulan April terdapat ulasan mengenai terjadi masalah pada kios atau meja yang tersewa tetapi tidak ada yang memberikan pelayanan. Masalah tersebut dapat berupa air atau listrik yang tidak menyala, kondisi keramik yang pecah, rolling door yang rusak dan lain-lain. Tidak ada yang memberikan pelayanan dapat terjadi dikarenakan pada saat penyewa datang ke kantor staf operasional, tidak ada yang berada disitu, sehingga tidak ada yang bisa memberikan pelayanan kepada penyewa tersebut. Pada bulan Mei dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa tidak ada yang memberikan ulasan mengenai kualitas pelayanan. Pada bulan Juni terdapat ulasan mengenai pelayanan yang diberikan secara tidak merata. Dalam artian ada yang memberikan pelayanan secara serius dan ada juga yang memberikan pelayanan tetapi hanya mendengarkan saja dan tidak melakukan apa-apa tentunya dapat menyebabkan masalah pada kualitas pelayanan yang ada di Pasar Botania 2 Batam. Satu hal untuk memuaskan kebutuhan manusia adalah pelayanan. Kualitas pelayanan yang bagus merupakan keinginan yang diinginkan oleh setiap manusia. Hal ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian yang

pernah dilakukan oleh Rohaeni & Marwa, (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan baik akan meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Harga juga menjadi sebuah masalah yang tidak dapat diabaikan, karena dalam penetapan harga sewa, tentu para calon penyewa, dan penyewa yang ingin melanjutkan sewa harus menyetujui harga tersebut agar terjadi kesepakatan. Namun masalahnya adalah mengenai keadaan atau kondisi pasar saat ini yang masih dapat dikategorikan sepi dan harga yang ditetapkan juga dapat dikatakan tinggi dari pasar lain yang berada di daerah tersebut sehingga penyewa tidak mampu membayar harga sewa yang telah ditetapkan oleh pengelola pasar. Oleh sebab itu dalam menetapkan harga sewa juga harus sesuai dengan keinginan para penyewa tanpa merugikan perusahaan. ketika harga yang ditetapkan memenuhi harapan pelanggan tentu calon penyewa akan menyewa dan penyewa yang telah habis kontrak pun tetap akan melanjutkan sewa. Berikut ini merupakan tabel harga meja dan kios yang telah tersewa pada Pasar Botania 2 dalam periode enam (6) bulan terakhir dihitung dari bulan Januari tahun 2021 sampai dengan bulan Juni tahun 2021

Tabel 1.2 Data Harga Sewa Pasar Botania 2 Periode Januari 2021 - Juni 2021

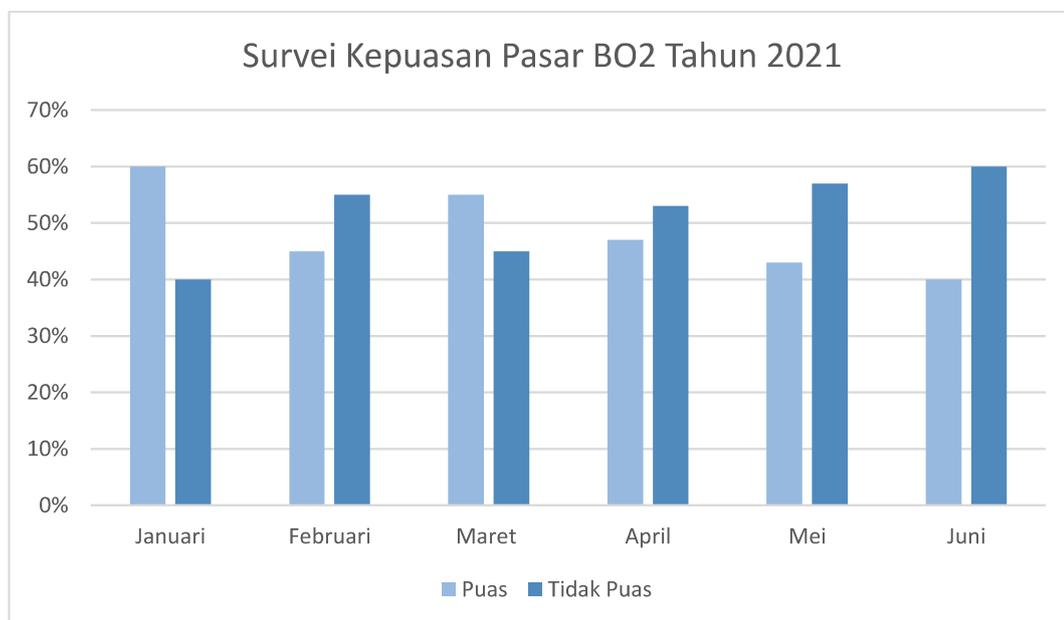
BULAN	Harga Kios	Harga Meja
Januari	Rp 10.620.000,00	Rp 3.670.000,00
Februari	Rp 10.514.000,00	Rp 3.633.500,00
Maret	Rp 10.620.000,00	Rp 3.670.000,00
April	Rp. 10.726.000,00	Rp. 3.706.500,00
Mei	Rp. 10.726.000,00	Rp 3.706.500,00
Juni	Rp. 11.940.500,00	Rp. 3.780.500,00

Sumber : Pasar Botania 2 Batam, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa harga sewa kios dan meja Pasar Botania 2 Batam sangat berfluktuatif. Hal ini dapat terjadi karena pengelola pasar berhak menentukan harga sewa sesuai yang dia inginkan. Dari bulan januari 2021 sampai bulan february 2021 terjadi penurunan sebanyak 1% hal ini dapat terjadi karena banyaknya penyewa yang keluar sehingga menyebabkan terjadinya penurunan harga. Pada bulan maret 2021 harga kembali naik sebanyak 1% karena target penyewa sudah tercapai. Pada bulan April 2021 harga naik sebanyak 1% karena adanya penambahan tenant yang melebihi target. Pada bulan Mei 2021 terdapat beberapa tenant yang keluar tetapi pengelola masih menetapkan harga sewa yang sama sesuai dengan bulan April tahun 2021. Pada bulan Juni 2021 harga naik sebesar 2% walaupun terdapat beberapa tenant yang keluar, hal ini dapat terjadi karena ingin pengelola pasar ingin menguntungkan perusahaan lebih banyak dari target biasanya. Dari penjelasan tersebut juga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan para penyewa karena dapat dilihat bahwa ketika harga naik tenant tidak melanjutkan sewa dan pada saat harga turun terdapat beberapa penyewa baru dan tenant lama yang melanjutkan sewa. masalah ini relevan dengan penelitian Gofur, (2019) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu harga harus relevan dan tidak berfluktuatif untuk mempertahankan para pelanggan.

Setiap perusahaan perlu memuaskan pelanggan tersendiri dikarenakan rivalitas yang semakin lama semakin ketat, puasnya pelanggan akan terwujud ketika harapan atau keinginan yang diinginkan oleh pelanggan dapat diwujudkan oleh perusahaan. Namun terdapat masalah pada kepuasan pelanggan di Pasar

Botania 2 Batam. Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan penyewa di pasar tersebut adalah karena kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas tidak lagi menyewa disitu dan memutuskan untuk berpindah ke pasar lain, mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian. tentu kepuasan dari para pelanggan sangat penting dan tidak dapat diabaikan, berikut adalah grafik yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam pada periode Januari 2021- Juni 2021.



Gambar 1.1 Survei Kepuasan Pelanggan Pasar BO2 Periode Januari – Juni 2021

Sumber : Pasar Botania 2 Batam, 2021

Pada Grafik diatas menunjukkan bahwa pada bulan Januari 2021 tingkat kepuasan pelanggan mencapai 60% tetapi pada bulan februari 2021 terjadi penurunan menjadi 45% dapat dilihat bahwa terjadi penurunan sebesar 15% hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kecepatan dalam menanggapi keluhan dari para pelanggan. Pada bulan Februari 2021 sampai bulan Maret 2021 tingkat kepuasan

mengalami kenaikan sebesar 10% yang berarti ada kemajuan dalam melayani pelanggan. Pada bulan Maret 2021 hingga bulan Juni 2021 terus terjadi penurunan dari 55% menjadi 40% hal ini dapat disebabkan karena karyawan yang bersifat kurang profesional, tidak menepati janji, kurangnya pengetahuan akan meja dan kios yang akan disewa dan lain-lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa puasnya para pelanggan sangatlah penting karena jika pelanggan mengalami ketidakpuasan maka dapat menyebabkan hentinya sebuah transaksi. Ketidakpuasan pelanggan akan menurunkan minat dalam melanjutkan sewa dari para pelanggan. Hal ini relevan dengan penelitian Karomah, Arifin, & Hufron (2018). yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Meningkatkan kepuasan dari para pelanggan menjadi kewajiban bagi pasar Botania 2 agar mampu membuat para pelanggan bertahan dalam menyewa.

Loyalitas pelanggan tentu sangat diperlukan karena dari loyalitas maka sebuah perusahaan dapat bertahan lama, keuntungan dari mempertahankan para pelanggan Pasar Botania 2 Batam ialah perusahaan tidak perlu lagi bersusah payah mencari penyewa baru, penyewa yang lama tentu akan mengerti prosedur dari perusahaan mengenai peraturannya dan lain-lain, sehingga tidak perlu dijelaskan berulang kali. Tentu masalah pada loyalitas pelanggan adalah dalam membuat pelanggan untuk bertahan menyewa dan terus melanjutkan kontrak sewa menyewa sangatlah sulit. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya tawaran dari pasar lain yang lebih menggiurkan. Seperti harga sewa yang terjangkau dan pasarnya lebih ramai dibandingkan di daerah Botania 2. Berikut adalah data mengenai penyewa

yang melanjutkan kontrak sewa menyewa dan yang tidak melanjutkan sewa selama periode Januari 2021 – Juni 2021

Tabel 1.3 Daftar Penyewa di Pasar Botania 2 Batam Periode Januari- Juni 2021

BULAN	YANG MELANJUTKAN SEWA	YANG TIDAK MELANJUTKAN SEWA
Januari	68	13
Februari	32	17
Maret	43	12
April	57	15
Mei	45	17
Juni	62	21

Sumber : Pasar Botania Batam, 2021

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada bulan Januari 2021 terdapat total keseluruhan penyewa yang habis masa sewa pada bulan tersebut sebesar 81 penyewa, namun terdapat 13 penyewa yang tidak melanjutkan sewa namun sisanya masih dapat bertahan dan melanjutkan sewa di pasar, pada bulan Februari 2021 penyewa yang tidak melanjutkan sewa juga bertambah menjadi 17 penyewa dari 49 penyewa. Terjadi kenaikan hal ini dapat disebabkan karena kondisi pasar yang masih sepi. Dapat dilihat lagi pada bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 penyewa yang tidak melanjutkan sewanya semakin bertambah hal ini terus berlanjut disebabkan karena selama menyewa penyewa merasa tidak diuntungkan karena kondisi pasar yang masih sepi sehingga penyewa merasa tidak puas. Hal ini relevan dengan penelitian Karomah *et al.*, (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga untuk mempertahankan pelanggan perlu memuaskan pelanggan terlebih dahulu.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan serta harga yang ditentukan

perusahaan menjadi sebuah unsur yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat bertahan (loyal) dipasar, oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan dalam Menyewa Di Pasar Botania 2 Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang dipaparkan dapat diidentifikasi sebagian masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lambat, penampilan dalam memberikan layanan yang buruk, dan pelayanan yang tidak merata di Pasar Botania 2 Batam.
2. Harga sewa yang berfluktuasi menyebabkan turunnya penyewa di Pasar Botania 2 Batam.
3. Penyewa yang tidak melanjutkan sewa akibat ketidakpuasan dalam menyewa di Pasar Botania 2 Batam.
4. Sulitnya membuat penyewa bertahan sewa dalam Pasar Botania 2 Batam.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini perlu melakukan pembatasan terhadap masalah yang akan diselesaikan agar penelitian ini dapat difokuskan. Adapun batasan masalah yang dibatasi ialah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Pasar Botania 2 Batam.

2. Penelitian hanya dilakukan pada departemen pemasaran di Pasar Botania 2 Batam.
3. Pengambilan responden dalam penelitian hanya berupa pelanggan yang pernah menyewa di Pasar Botania 2 Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah yang telah dijelaskan maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Bedasarkan Perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.
7. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Pasar Botania 2 Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian mampu menambahkan penambahan teori mengenai bagaimana cara melakukan pelayanan yang benar sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan.

2. Memberikan ilmu pengetahuan tambahan khususnya dalam harga-harga yang sesuai untuk transaksi seperti sewa menyewa
3. Penelitian dapat memberikan informasi tambahan mengenai kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung yang berkaitan tentang kualitas layanan dan harga di Pasar Botania 2

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menambahkan informasi dalam pandangan serta tinjauan pada penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Dapat meningkatkan kemampuan dalam menangani pelanggan dan para pelanggan akan merasakan kepuasan sehingga pelanggan akan loyal dalam menyewa di Pasar Botania 2

4. Bagi Universitas

Dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.