

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis ritel, pada saat yang sedemikian pesat seharusnya tidak lagi dikelola secara tradisional, melainkan dengan cara modern sehingga menjadi bisnis yang inovatif, dinamis, dan kompetitif. Salah satu keuntungan dalam menjalankan bisnis ritel yaitu mempunyai jangkauan pasar yang luas, tidak hanya membuka ritel di kota besar, namun juga bisa meluas sampai kepinggiran kota. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk ini lebih di kenal dengan sebutan Alfamart yang berdiri sejak tahun 1989 oleh Djoko Susanto. Persaingan dalam dunia perdagangan sangat terasa serta perubahan lingkungan dan teknologi semakin pesat dan terus mendukung persaingan saat ini, strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan ritel harus memahami dengan baik perilaku maupun kebutuhan pelanggannya untuk mencapai keuntungan yang maksimal bagi Alfamart. Jika Alfamart tidak cermat dalam mengelola strategi manajemen pemasarannya maka ritel tersebut akan tersaingi oleh ritel - ritel yang semakin banyak di era globalisasi dengan strategi pemasaran yang bermacam-macam. Untuk mempertahankan sebuah ritel harus mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan agar terbangunnya loyalitas dari pelanggan.

Persaingan yang semakin ketatnya antar ritel sehingga harus meningkatkan kualitas pelayanan di setiap ritel sehingga pelanggan akan merasa nyaman dalam berbelanja. Alfamart harus meningkatkan kualitas pelayanan dari

hal yang kecil mulai dari menyapa dan melayani konsumen yang datang mengunjungi ritel, selain itu kebersihan dan tata letak barang yang sesuai dengan jenis-jenis produknya juga menjadi nilai kualitas pelayanan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan yang tidak baik seperti karyawannya cuek ketika datang pelanggan tidak disapa dan senyum pun tidak, kebersihan dan tata letak jenis barang yang tidak beraturan pelanggan akan enggan untuk berbelanja di ritel tersebut dan mencari ritel lain.

Alfamart adalah ritel yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari untuk di konsumsi oleh masyarakat. Alfamart menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Sehingga konsumen tidak perlu jauh-jauh untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari seperti masyarakat yang ada di sekitar Jalan Harapan River, Sekupang, Kota Batam, bisa langsung datang ke Alfamart Pratiwi. Pelanggan tidak perlu jauh-jauh untuk membeli perlengkapan/kebutuhan sehari-harinya bisa dengan jarak yang dekat, dikarenakan alfamart sekarang ini banyak sehingga pelanggan akan mencari tempat belanja yang dekat dengan rumahnya dan pelanggan pun biasanya memilih dimana mereka akan berbelanja, dan pelanggan tentunya akan mempertimbangkan bagaimana pelayanan di tempat ia belanja, jika pelayanannya bagus pelanggan pun akan merasa nyaman sehingga pelanggan akan kembali berbelanja ditempat yang pelayanan yang bagus dan loyal berbelanja di alfamart.

Kualitas pelayanan merupakan unsur penting di Alfamart karena akan berdampak pada citra Alfamart itu sendiri, kualitas pelayanan yang diberikan

alfamart pondok pratiwi tidak bagus ketika pelanggan datang hanya di biarkan saja tidak di sapa sedangkan di ritel lain ketika ada pelanggan datang disapa dan ketika salah satu pelanggan ada produk yang ia cari tidak ditemukan pelanggan bertanya kepada karyawan dan karyawan hanya menunjuk tanpa mengantar pelanggan ke tempat dimana produk yang dicari pelanggan sehingga pelanggan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan alfamart pondok pratiwi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (Hosang, Tumbel, & Moniharapon, 2016). Ini berarti kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi amat penting terhadap keberhasilan suatu tempat usaha. Dan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Selain itu pelayanan kurang di alfamart pondok pratiwi dikarenakan kurangnya gaji yang diberikan dari alfamart kepada karyawan dan kurangnya motivasi yang diberikan kepala toko kepada anggotanya yang bisa membuat anggota bisa memberikan pelayanan yang maksimal sehingga karyawan bekerja kurang maksimal dan konsumen kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan alfamart pondok pratiwi dan membuat konsumen kurang loyal terhadap alfamart pondok pratiwi. Karyawan di alfamart pondok pratiwi kurang

dalam melayani pelanggan dalam hal yang sepele seperti saat konsumen ingin membeli galon isi ulang karyawan hanya menunjuk letak galon air berada tanpa membantu pelanggan mengangkat sampai kendaraan pelanggan tersebut, sedangkan di alfamart lain jika pelanggan membeli galon di antarkan galonnya sampai ke kendaraannya. Hal tersebut dapat mempengaruhi pendapatan pada alfamart tersebut, karena pelanggan akan mencari tempat belanja yang lain.

Kepuasan Konsumen merupakan hal penting di suatu ritel agar terciptanya dorongan konsumen menjadi pelanggan tetap terhadap ritel dimana tempat konsumen belanja tetapi konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan alfamart pondok pratiwi seperti struk yang ada di rak terkadang tidak sesuai dengan yang ada di kasir karena struk yang ada di rak belum diganti oleh karyawan alfamart dan selain itu karyawan tidak ramah, sehingga konsumen beralih ketempat lain yang pelayanannya lebih bagus sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ritel tersebut, dan pelanggan di alfamart pondok pratiwi merasa tidak puas sehingga menurunnya loyalitas dri konsumen. Ini dapat dilihat pada tabel, Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Pembeli Toko Alfamart Pondok Pratiwi pada Bulan Maret - Oktober Tahun 2019

No	BULAN	JUMLAH PELANGGAN
1	Maret	8.210
2	Afril	7.540
3	Mei	7.050
4	Juni	7.320
5	Juli	6.978
6	Austus	6.850
7	September	6.500
8	Oktober	6.940
9	Jumlah	57.388

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa hasil dari penjualan pada bulan Maret sampai bulan Mei mengalami penurunan secara berkala dan di bulan Juni mengalami kenaikan dikarenakan pada bulan tersebut hari raya idulfitri sehingga yang belanja ke alfamart lebih banyak dri bulan sebelumnya dan pada bulan Juli-September mengalami penurunan lagi dan pada bulan oktober pengunjung meningkat lagi dengan data yang didapat dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak baik terjadinya penurunan dan penaikan penjualan di karenakan pelanggan yang datang ke alfamart pondok pratiwi tidak dilayani dengan baik dalam hal pelanggan bertanya produk yang dicari dan pelanggan yang membeli galon dibiarkan angkat galonnya ke motor sendiri tanpa di antarkan galonnya oleh karyawan alfamart, dan konsumen merasa tidak puas dengan harga yang ada dirak tidak sesuai dengan di sistem/kasir pada saat membayar dan pelanggan tidak loyal karena karyawan cuek terhadap pelanggan sehingga menyebabkan konsumen tidak loyal terhadap alfamart pondok pertiwi.

Loyalitas merupakan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian ulang pada produk yang di jual oleh ritel. Akan tetapi pelayanan yang diberikan

oleh ritel tersebut tidak sesuai dengan keinginan pelanggannya sehingga membuat pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ritel tersebut.

Berdasarkan observasi yang memengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini, itu yang pertama dikarenakan kualitas pelayanan Alfamart yang kurang bagus atau cuek terhadap pelanggan sehingga pelanggan itu kurang puas, kepuasan konsumennya yang membuat konsumen tidak puas terkadang masih ada struk yang belum diganti oleh karyawan alfamart sehingga konsumen kecewa.

Berdasarkan hasil penelitian (Amalia, 2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo 2015. Dari penelitian terdahulu kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung, yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (sebagai variabel intervening), (Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang di atas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Alfamart Pondok Pertiwi Kota Batam)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurang kualitas pelayanan dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketika pelanggan menayakan barang yang sedang dicari tidak ketemu karyawan hanya menunjuk letak barang itu tanpa mengantar pelanggan ke tempat barang itu berada.
2. Kurangnya kepuasan konsumen disebabkan oleh kurang loyal konsumen, barang yang ada di rak tidak sesuai dengan harga yang ada di sistem/kasir pada saat membayar.
3. Menurunnya loyalitas pelanggan pada Alfamart Pondok Pratiwi dikarenakan dari pelayanan yang diberikan tidak baik karyawannya cuek terhadap pelanggan sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Objek pada penelitian ini adalah Alfamart Pondok Pratiwi.
3. Data yang diambil dalam penelitian pada bulan Maret - Oktober 2019

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Alfamart Pondok Pratiwi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai informasi untuk pengembangan dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup manajemen pemasaran.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap Loyalitas pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perbandingan Alfamart yang ada di kota Batam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai harapan yang dapat menjadi suatu bahan evaluasi untuk dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang maksimal sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawannya dan menjadi gambaran untuk mengoptimalkan lingkungan kerja yang lebih baik, aman dan nyaman bagi karyawan pada perusahaan tersebut di masa yang akan datang.

b. Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan loyalitas karyawan di masa yang akan datang.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi mahasiswa Universitas Putera Batam dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.