

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perusahaan-perusahaan semakin bersaing satu sama lain untuk memberikan manfaat yang berbeda-beda di era perusahaan yang berkembang pesat ini. Mengenai tindakan yang diambil untuk menunjukkan manfaat masing-masing, tindakan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi permintaan dan preferensi pelanggan. Dalam situasi ini, bisnis harus mampu menjadikan kebahagiaan klien sebagai tujuan utama. Semakin banyaknya bisnis yang menekankan kebahagiaan pelanggan dalam pernyataan visi dan misi, iklan, atau pengumuman hubungan masyarakat mereka menjadi contohnya.

Seiring dengan perubahan zaman, salah satu strategi utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kebahagiaan kepada pelanggan melalui berbagai cara. Sebagai bagian dari proses mencapai kepuasan pelanggan, fasilitas persaingan, kualitas layanan, dan kualitas produk dievaluasi. Hal ini diperlukan karena pertumbuhan bisnis ritel serupa telah mempersulit bisnis untuk bersaing satu sama lain, sehingga sulit bagi bisnis untuk mempertahankan kliennya saat ini. Mempertahankan pelanggan saat ini memerlukan perhatian terhadap fasilitas yang akan memuaskan mereka.

Industri ritel merupakan salah satu industri yang saat ini tengah gencar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Banyak industri ritel yang sudah merambah ke berbagai belahan dunia. (Bella, 2020) menyatakan bahwa karena banyaknya pusat perbelanjaan ritel, persaingan antar pelaku usaha ritel pun semakin ketat, yang pada akhirnya membuat pelanggan atau masyarakat semakin menginginkan layanan yang lebih baik sesuai dengan yang dibutuhkan, seperti fasilitas, kualitas layanan, dan produk. Salah satunya adalah peningkatan keputusan pembelian dan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Di saat yang sama, konsumen pun semakin selektif dalam memilih produk atau layanan yang dibutuhkan.

Di antara sekian banyak industri ritel yang saat ini beroperasi, Indomaret Cirendeu³² adalah salah satu yang secara konsisten menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan tetap adalah fasilitas, kualitas layanan, dan kualitas produk; penyediaan fasilitas yang baik juga harus diperhatikan.

Fasilitas dalam kegiatan bisnis sangat perlu diperhatikan khususnya yang berhubungan langsung dengan konsumen. Fasilitas adalah sebagai sarana yang dilengkapi oleh perusahaan untuk memudahkan konsumen dalam berbelanja di indomaret cirendeu 32, fasilitas yang dimiliki oleh indomaret cirendeu 32 antara lain seperti tempat parkir yang luas yang memudahkan konsumen untuk keluar masuk kendaraannya, siting area yang bersih dan nyaman sehingga membuat konsumen nyaman untuk beristirahat, ruang perbelanjaan yang luas dan dilengkapi dengan AC dan mesin ATM akan membuat konsumen nyaman untuk belanja dan menarik uang, kemudian sarana belanja seperti keranjang belanja yang mempermudah konsumen untuk membawa barang belanjanya, dan juga disediakan toilet yang bersih untuk para konsumen.

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan saling terkait erat, seiring berjalannya waktu, jenis hubungan ini memungkinkan bisnis untuk memahami sepenuhnya kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasilnya, bisnis dapat meningkatkan standar layanan dan menawarkan yang terbaik untuk membuat pelanggan merasa nyaman.

Loyalitas pelanggan dapat terpengaruh oleh fasilitas Indomaret Cirendeu³² yang buruk, layanan yang buruk, dan barang yang tidak bermutu. Keluhan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan menunjukkan menurunnya loyalitas pelanggan. Jika bisnis tersebut tetap ingin mempertahankan pelanggan, maka bisnis tersebut harus mengatasi masalah ini karena tidak dapat dibiarkan begitu saja. Jika pelanggan senang dengan tingkat layanan, perawatan produk, dan fasilitas yang baik, mereka akan menjadi loyal.

Kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya merupakan faktor pendorong pertumbuhan perusahaan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan perusahaan, mereka akan tetap setia kepada perusahaan, yang akan

berdampak pada pertumbuhan bisnis. Perusahaan dapat mengalami kerugian yang signifikan jika pelanggannya menerima layanan yang tidak memuaskan. (Setiawan, Ajis, dkk. 2019).

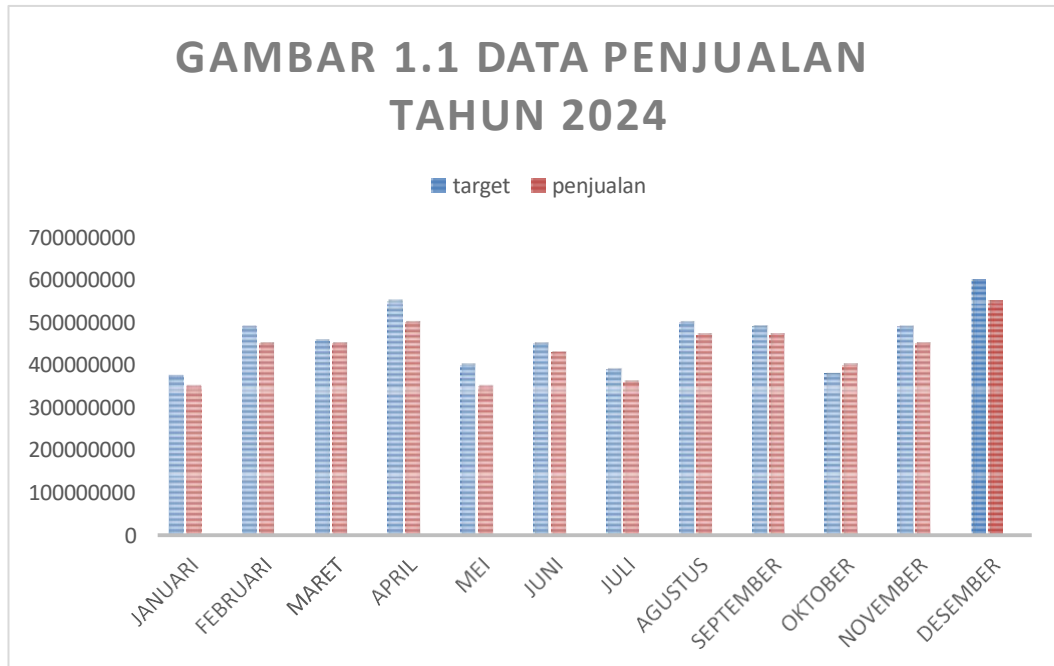
Fasilitas yang baik, layanan yang bermutu tinggi, dan produk yang bermutu tinggi merupakan kunci kepuasan dan loyalitas pelanggan. Perusahaan kemudian berupaya menarik klien dengan mengedukasi mereka tentang mutu produk yang ditawarkannya. Hubungan masyarakat, pemasaran langsung, promosi penjualan, penjualan personal, periklanan, dan strategi komunikasi pemasaran lainnya dapat digunakan untuk mencapai hal ini. Salah satu elemen yang menentukan loyalitas pelanggan adalah kualitas produk karena pelanggan yang puas cenderung akan tetap loyal. (Yanti, Asri 2022).

Operasi bisnis harus mempertimbangkan kualitas produk selain fasilitas dan layanan. Karena kualitas produk memiliki dampak besar pada apa yang diputuskan pelanggan untuk dibeli, bisnis perlu memilih dengan bijak agar penjualan terus meningkat. Kualitas produk memainkan peran penting dalam mengembangkan atau mengevaluasi strategi bisnis, terutama jika produk akhir akan menjadi nilai jual yang unik bagi pelanggan. Standardisasi kualitas, yang mencoba mengatur produk yang dibuat agar dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga tepat pada segmentasi pasar sasaran, diperlukan untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Kepuasan konsumen bersifat dinamis artinya bahwa ekspektasinya konsumen terhadap suatu produk akan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu, ada begitu banyak penyebab yang dapat mempertimbangkan kepuasan konsumen dalam menggunakan produk itu sendiri.

Dari penjabaran yang sudah disampaikan, skala penjualan pada satu tahun terakhir masih belum membuktikan pengembangan secara efektif sesuai dengan yang diharapkan. Gambar 1.1 merupakan data penjualan indomaret cirendeuh 32 pada tahun 2024.

Gambar 1.1 Data Penjualan



Sumber: retail Indomaret Cirendeu 32 tahun 2024

Mengingat latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik menerapkan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Cirendeu32”**

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berikut ini adalah beberapa masalah yang diidentifikasi oleh penulis::

1. Fasilitas indomaret meliputi sulitnya akses parkir akibat pekerjaan saluran air dan parkir liar, kerusakan AC membuat konsumen enggan berbelanja, serta kebocoran saat hujan deras dan kurangnya penerangan di area penjualan.
2. Kualitas pelayanan, masih kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan kepada konsumen, serta beberapa permasalahan di toilet.

3. Produk yang masih kurang dalam kualitas produk seperti produk yang kotor, banyaknya produk yang rusak, kemudian kelengkapan produk.
4. Kepuasan konsumen dalam pemberian informasi masih rendah terutama mengenai promo atau discount yang tersedia di indomaret.

1.3 Batasan Masalah

Prosedur penelitian dibatasi pada Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Produk Indomaret Cirendeu³² terhadap Kepuasan Pelanggan sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi dan diajukan.

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas diperoleh hasil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Cirendeu³²?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Cirendeu³²?
3. Apakah produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Cirendeu³²?
4. Apakah fasilitas, tingkat layanan, dan produk Indomaret Cirendeu³² secara simultan memengaruhi kebahagiaan pelanggan?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyediakan alat untuk analisis dan memperluas pemahaman tentang unsur-unsur yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan, khususnya peran fasilitas, kualitas layanan, dan barang dalam mencapai kepuasan pelanggan.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil uraian perumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, terdapat tujuan penelitian yang diinginkan peneliti sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas di indomaret cirendeuh32.
2. Dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di indomaret cirendeuh32.
3. Dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh produk di indomaret cirendeuh32.
4. Dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas dan produk di indomaret cirendeuh32.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil uraian Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terdapat manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Manfaat penelitian bagi peneliti guna meningkatkan pemahaman terkait dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan produk.
2. Bagi Perusahaan
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk perusahaan agar dapat memperhatikan fasilitas, kualitas pelayanan serta produk.
3. Bagi pihak eksternal
Diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar dapat mempermudah pemahaman terhadap keseluruhan isi dari skripsi ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka didalamnya hasil menguraikan tentang landasan teori para ahli yang meneliti sebelumnya, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tipe penelitian, metode pengumpulan data dan penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasional variabel, teknik pengujian data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan, serta interpretasi hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan hasil analisis penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang perlu dijadikan penulisan sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

mencakup berbagai buku, terbitan berkala, dan referensi yang digunakan secara sah dalam menyusun penelitian ini.