

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Semakin meningkatnya pendapatan, teknologi, dan pendidikan, semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang ditawarkan dari sektor pelayanan publik. Disamping hal tersebut sektor pelayanan publik juga dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa serta harus selalu melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi. Persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Pelayanan yang diberikan oleh Toko Supplier Subur Jaya ini masih belum sesuai yang diinginkan para konsumen atau pelanggan.

Bukan hanya Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, namun Lokasi adalah salah satu kunci menuju sukses dan lokasi dimulai dengan memilih komunitas, Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat

perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan cukup kuat untuk mengubah pola pembelian konsumen. Suasana hati dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Maka suasana hati dan respon inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Toko Suplier Subur Jaya juga sudah melakukan semua strategi secara umum. Namun demikian hasilnya masih belum terlalu banyak dirasakan dimana tingkat penjualan yang ada masih belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai dengan yang di harapkan.

Tabel 1.1. Data Penjualan Tahun 2020 dan 2021

**DATA JUMLAH KONSUMEN TOKO SUPPLIER SUBUR JAYA
JAKARTA PUSAT**

NO	BULAN	JUMLAH KONSUMEN			
		TH 2020	SELISIH	TH 2021	SELISIH
1	Januari	400		300	
2	Februari	500	-100	200	-100
3	Maret	450	-50	350	+150
4	April	250	-200	300	-50
5	Mei	300	+50	300	0
6	Juni	345	+45	200	-100
7	Juli	300	-45	250	+50
8	Agustus	500	+200	275	+25
9	September	344	-156	350	+125
10	Oktober	600	+256	150	-200
11	November	400	-200	250	+100
12	Desember	500	+100	200	-50
JUMLAH		4889		3125	

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah konsumen pada Toko Subur Jaya periode Januari – Desember 2020 – 2021 mengalami fluktuasi tiap bulannya. Penurunan terbesar dalam dua tahun terjadi pada bulan September 2020 dan pada bulan Oktober 2021, pada bulan September 2020 terjadi penurunan jumlah konsumen sebesar **156** konsumen dan pada bulan Oktober 2021 mengalami penurunan jumlah konsumen sebesar **200** konsumen.

Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan Lokasi pada Toko subur jaya memiliki masalah terhadap pelayanan dan letak lokasi yang kurang efisien.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya Jakarta Pusat.**

I.2. Identifikasi Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Masih adanya komplain dari konsumen mengenai pelayanan.
3. Lokasi yang sulit dijangkau karena akses jalan sempit.
4. Lokasi yang tidak strategis.

I.3. Pembatasan Masalah

Dari masalah yang sudah dijabarkan diatas, terlihat bahwa kualitas pelayanan, masalah utama yang mempengaruhi kualitas pelanggan dengan alasan tersebut, maka penulis membatasi penelitian pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya.

I.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya ?
2. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya ?
3. Apakah secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya ?

I.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mempunyai tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya.
2. Untuk mengetahui secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya.
3. Untuk mengetahui secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan Positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Suplier Subur Jaya.

I.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini semoga memberikan manfaat baik yang bersifat teori maupun praktis:

1. Penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dan menerapkan teori atau literatur yang telah diperoleh dan dipelajari di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti yang lain, sebagai bahan referensi untuk dijadikan sebagai peneliti yang lain dalam meneliti dengan permasalahan yang sama dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi atau feedback positif dalam Pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek Pemasaran terutama terkait dengan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan Konsumen secara lebih baik.
4. Bagi almamater diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan dan referensi dalam melakukan penelitian, topik dan masalah yang sama dimasa yang akan datang, maupun untuk penelitian lanjutan.

I.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.