

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, terdapat perkembangan lingkungan yang mengalami perubahan dengan salah satunya adalah bidang toko ritel modern yang semakin banyak. Pada zaman dahulu, toko ritel hanya dapat dijumpai di kota besar saja, akan tetapi pada saat sekarang ini, industri ritel sudah merambah ke kota kecil dan pedesaan. Meluasnya toko retail tersebut, membuat adanya perubahan gaya hidup dan menciptakan tren baru di kalangan masyarakat. Orang lebih tertarik berbelanja di *minimarket* terdekat karena dirasa lebih efisien serta praktis, tak perlu pergi jauh ke *supermarket* yang dapat menghabiskan waktu lebih banyak.

Berbagai Perusahaan semakin bermunculan mendirikan toko baru, hal ini tentunya menimbulkan persaingan yang cukup ketat sehingga setiap perusahaan dituntut berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjadi toko pilihan nomor satu. Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa adalah salah satu toko ritel modern yang berada di Kota Bogor yang telah berdiri sekitar 4 tahun. Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa terus berusaha membuat strategi agar mendapatkan perhatian Pelanggan serta meningkatkan penjualan. Promosi yang dilakukan adalah dengan memberikan potongan harga khusus member poin, membagikan katalog promo, serta bazaar setiap bulannya.

Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa pun telah melakukan operasional sesuai SOP dari kantor pusat, namun hasilnya masih belum sesuai target yang telah ditetapkan. Adanya penurunan minat belanja serta berkurangnya konsumen loyal menjadi indikasi atas penurunan penjualan tersebut yang tertera pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa *performance* toko belum stabil dan seringkali mendapatkan pencapaian dibawah target yang telah ditetapkan.

Tabel 1.1 Data Pencapaian Penjualan Tahun 2022 (Dalam Persentase)

No	Bulan	Pencapaian
1	Januari	89%
2	Februari	84%
3	Maret	92%
4	April	94%
5	Mei	81%
6	Juni	77%
7	Juli	97%
8	Agustus	83%
9	September	83%
10	Oktober	76%
11	November	95%
12	Desember	105%
13	Rata-rata	88%

Sumber : Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa (2022), Hasil Penjualan Tidak Di Publikasikan

Secara umum pencapaian di Tahun 2022 adalah 88%, dengan pencapaian tertinggi terjadi di bulan Desember sebesar 105% dan pencapaian terendah di bulan Oktober sebesar 76%. Hal ini menunjukkan terdapat ketidakstabilan antara target dan pencapaian, pencapaian penjualan seringkali dibawah target, adapun target tercapai hanya di bulan Desember yang diikuti dengan *event* tertentu seperti Hari Raya Natal dan menjelang Tahun baru. Berdasarkan tabel di atas, guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa serta langkah untuk evaluasi dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa.**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Terdapat keluhan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan
2. Terdapat keluhan pelanggan mengenai kondisi ruangan toko seperti suhu dan lainnya
3. Produk yang dipajang tidak terpasang label harga
4. Adanya keluhan diskon yang diberikan tidak sesuai kenyataan

5. Adanya kesalahan pemasangan label harga
6. Terdapat selisih harga antara komputer dan di rak
7. Terdapat pesaing yang telah lama berdiri dan memiliki sarana lebih komplit seperti mesin ATM sehingga lebih menarik konsumen berbelanja.
8. Terdapat keluhan Pelanggan mengenai tempat parkir yang cukup sempit.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang dilakukan di Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa menunjukkan bahwa terdapat masalah yang cukup beragam. Guna mencegah mengembangkannya penelitian, maka penulis membatasi hanya pada pelanggan tetap, berbelanja diatas Rp.50.000 dalam 6 bulan terakhir, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa?
3. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara simultan kualitas pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa

2. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa
3. Untuk mengetahui secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa
4. Untuk mengetahui secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Indomaret Mayjen Ishak Djuarsa

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bahan evaluasi dan masukan khususnya bagi pengusaha ritel dan perdagangan lainnya
2. Membantu mengembangkan penelitian sebelumnya dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya khususnya di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan.
3. Memberikan wawasan bagi penulis serta menambah ilmu pengetahuan manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut, maka skripsi ini dibagi 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 buku yang berkaitan dengan penyusunan 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, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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