

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Tingkat Persaingan ritel di Indonesia sangat ketat baik di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil, ada berapa pemain di bidang ritel seperti Indomaret, Alfamart, FamilyMart dan lain sebagainya. Untuk bertahan diperlukan strategi dalam pelayanan konsumen, salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*). Pada era sekarang ini, perkembangan perusahaan yang bergerak di bidang ritel ternyata menunjukkan tingkat pertumbuhan penjualan yang cukup tinggi namun mengalami persaingan yang ketat, dan faktor fasilitas merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Fasilitas yang dimiliki oleh Indomaret Lebak Bulus 2 diantaranya ruang penjualan luas, parkir relatif luas, sarana untuk penjualan berbagai produk lengkap dan fasilitas tersebut dapat meningkatkan minat pengunjung untuk datang. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis tentu akan menyediakan fasilitas yang menunjang kepuasan konsumen atau pelanggan. Adanya permasalahan pada fasilitas Indomaret Lebak Bulus 2 yang perlu dibenahi ada beberapa titik di area penjualan yang bocor dan dapat membuat barang rusak. Kemudian belum adanya penerapan fasilitas yang dimiliki Indomaret seperti mesin ATM.

Layanan yang diberikan Indomaret Lebak Bulus 2 sepenuhnya diserahkan kepada konsumen, karena konsumen yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan baik, penilaian konsumen yang satu bisa berbeda dengan konsumen yang lainnya. Adanya permasalahan pada Kepuasan konsumen kurang karenanya inisiatif pegawai dalam melayani konsumen rendah dan Kepuasan Konsumen dalam pemberian

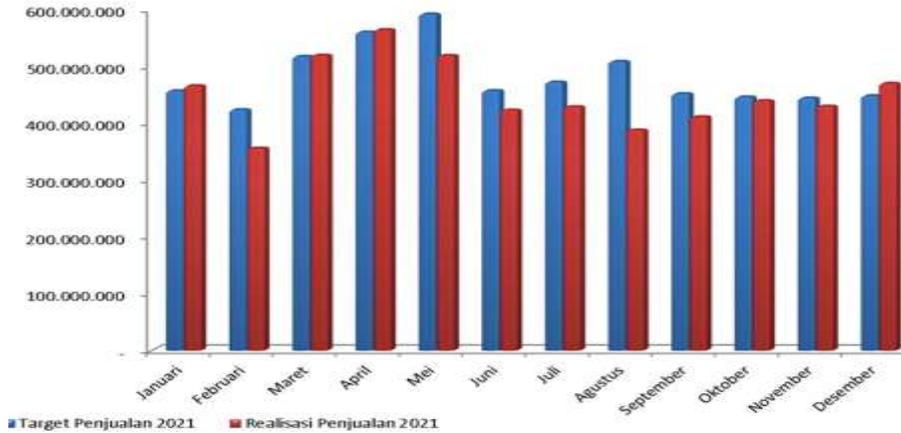
informasi rendah terutama mengenai promo atau discount yang tersedia di indomaret Hal ini menjadi catatan penting dalam evaluasi pelayanan mengingat penilaian konsumen terhadap layanan berbeda-beda, maka perusahaan dituntut kemampuannya untuk dapat dengan cepat menanggapi perubahan yang terjadi, seperti perubahan pola konsumsi, perubahan selera maupun perubahan harga melalui upaya-upaya yang diarahkan untuk menciptakan keputusan konsumen, dan setelah keputusan konsumen tercapai diharapkan perusahaan dapat mempertahankan pelayanan sehingga konsumen akan semakin banyak.

Pemilihan lokasi yang tepat atau strategis dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen akan mempertimbangkan faktor lokasi tempat tinggalnya. Jadi perusahaan harus bisa menentukan lokasi yang strategis usaha, karena setiap konsumen memepertimbangkan jarak ketika akan membeli suatu barang. Adanya permasalahan pada Lokasi parkir sering digunakan untuk acara perkumpulan Organisasi Masyarakat/ormas.Lahan Lokasi Indomaret menjadi pemungutan parkir liar oknum tertentu. Hal ini harus menjadi perhatian khusus indomaret lebak bulus 2 demi kenyamanan konsumen yang datang

Keberadaan Indomaret sendiri ini semakin meningkat seiring dengan perkembangan daerah lebak bulus 2. Hal ini membuat persaingan indomaret semakin ketat, para pelaku bisnis indomaret pun semakin meningkatkan kualitas produk (indomaret) mereka baik dari segi fasilitas maupun kualitas pelayanan dan lokasi. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ritel tentunya Indomaret sangat memprioritaskan terkait dengan kepuasan pelanggan, karena dengan meningkatkan pelayanan serta fasilitas-fasilitas dan pemilihan lokasi yang strategis, hal itu tentunya juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pasca belanja di Indomaret tersebut.

Dari penjelasan diatas tingkat penjualan pada satu tahun terakhir masih belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai dengan yang diharapkan.berikut data penjualan indomaret dilebak bulus 2, periode januari sampai dengan desember 2021.

**Gambar 1.1. Data Penjualan 2021 (Dalam Grafik)**



Sumber: Ritel Indomaret Lebak Bulus 2 (2021)

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Fasilitas indomaret ada beberapa titik di area penjualan yang bocor dan dapat membuat barang rusak.
2. Fasilitas yang dimiliki Indomaret kurang seperti mesin ATM.
3. Kepuasan Pelanggan kurang karenanya inisiatif pegawai dalam melayani konsumen rendah.
4. Kepuasan Konsumen dalam pemberian informasi rendah terutama mengenai promo atau discount yang tersedia di indomaret.
5. Lokasi parkir sering digunakan untuk acara perkumpulan Organisasi Masyarakat / ormas.
6. Lahan Lokasi Indomaret menjadi pemungutan parkir liar oknum tertentu.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini hanya di batasi pada Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Kosumen Indomaret Lebak Bulus 2.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2?
2. Apakah Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2?
3. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2?
4. Apakah Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2?

### **1.5. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Lebak Bulus 2.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan tentang kepuasan konsumen dan dapat memberikan pendapat atau saran dalam penilaian kepuasan konsumen.

### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan dan saran untuk mempertahankan atau memperbaiki variabel yang diteliti untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan yang optimal.

### **3. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan referensi terutama untuk penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan 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, sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB III METODE 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 penyusunan penelitian ini.