

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dengan Intensitas persaingan penjualan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku *retailer*, bahwa semakin banyak konsumen maka akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Dan juga dalam hal kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting penentu kepuasan.

Stroberi *teenager accesories* merupakan bisnis *retail*, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menjadi perhatian khusus bagi penjual. Oleh karena itu, perkembangan dan peningkatan kualitas produk maupun kualitas layanan menjadi perhatian bagi pengusaha *retailer*. Suatu perusahaan *retailer* harus memiliki kualitas produk dan kualitas layanan yang baik dalam melayani pelanggan.

Produk atau jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler, 2007). Semakin berkualitas layanan tersebut, maka pelangganpun akan merasakan kepuasan yang semakin tinggi. Hal ini akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut, seperti naiknya profit *retailer* dan loyalitas pelanggan untuk membeli produk *retail*. Pelanggan yang

loyal tidak akan berpikir untuk pindah ke produk lain. Dengan kata lain mereka akan tetap setia membeli produk yang tersedia di toko tersebut.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Pada persaingan yang ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi ataupun iklan. Tjiptono(2000).

Bisnis *retail* ini sedang diminati oleh masyarakat. Peluang bisnis ini dirasakan menarik sehingga banyak *retail-retail* telah didirikan dan ini berarti pesaing dalam bidang usaha ini semakin banyak. Untuk menang dalam persaingan maka perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan konsumen, hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumennya dan perusahaan juga harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, agar dapat memuaskan pelanggannya. Kualitas layanan dirasakan menjadi faktor penting dimana banyaknya kompetitor yang muncul seperti yang dialami perusahaan stroberi *teenager accesories*.

Untuk memberikan gambaran mengenai peningkatan penjualan dan penurunan penjualan *accesories* di stroberi *teenager accessories* dapat dilihat dari Data Penjualan *overall accesories* yang dijual

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Total Penjualan stroberi teenager accesories Palembang dari tahun**  
**2005-2010**

Tahun	Total Penjualan Dalam Rupiah
2005	527.812.250
2006	778.352.750
2007	993.045.700
2008	745.785.500
2009	805.734.850
2010	775.721.300

Sumber : stroberi teenager accesories

Dapat dilihat dari tabel diatas setelah tahun 2007 penjualan total *accesories* stroberi *teenager accessories* mengalami penurunan secara signifikan dibandingkan tahun sebelumnya dan juga angka penjualan yang fluktuatif dapat menjadi latar belakang penelitian. Oleh karena itu, saya ingin meneliti untuk mengetahui faktor-faktor apa penyebab penurunan secara signifikan yang terjadi di stroberi *teenager accessories*. Perusahaan dagang *retail* harus lebih mengutamakan faktor-faktor yang menjadikan kepuasan konsumen bertambah salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena dalam halnya jasa ataupun barang yang dijual kualitas layananlah yang dapat mempertahankan pelanggan.

Pemahaman terhadap kualitas layanan ini sangat penting dilakukan serta diteliti lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan konsumen,serta meningkatkan omset penjualan yang merupakan sebagai tujuan perusahaan. Tanpa adanya kualitas layanan yang baik kepuasan konsumen tidak akan bisa dicapai dan tentunya akan mengganggu tujuan utama perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen stroberi *teenager accessories* di daerah Palembang.Judul yang diberikan adalah **“Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada stroberi *teenager accesories* Palembang”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu Bagaiman pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen stroberi cabang Palembang ?

#### **C. Hipotesis**

Terdapat 5 variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* yang merupakan variabel kualitas layanan, Hipotesis yang dapat dikemukakan adalah :

1. Ho, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen stroberi cabang Palembang
2. Ha, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen stroberi cabang Palembang

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pelanggan stroberi *teenager accessories*.
2. Untuk mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada stroberi *teenager accessories*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan diadakannya pembahasan masalah terhadap kualitas layanan pada stroberi cabang Palembang tersebut, maka diharapkan adanya suatu nilai tambahan, seperti:

1. Bagi Pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan sekaligus untuk dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya tentang kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang praktek manajemen pemasaran menurut keadaan yang sebenarnya.
3. Bagi Perusahaan yang diteliti, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan khususnya mengenai kualitas layanan konsumen dan menjelaskan sisi-sisi kelemahan perusahaan sebagai referensi agar dapat disolusikan untuk pengembangan usaha agar lebih dapat memaksimalkan profit perusahaan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini, digunakan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang dipakai untuk membahas masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dipaparkan teori yang mendukung dalam penelitian. Dimulai dari landasan teoritis tentang definisi jasa, mengukur kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, pengertian pelanggan, kepuasan konsumen, dan 10 prinsip kepuasan pelanggan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara terperinci langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menentukan sampel, mengumpulkan data, mendefinisikan variabel penelitian dan cara menganalisis data penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen stroberi *teenager accessories* Palembang.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis data primer yang diperoleh dari Kuesioner yang dibagikan, kemudian akan dilakukan pembahasan data yang dikaitkan dengan teori yang mendukung.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis yang telah dilakukan. Kemudian diberikan masukan berupa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan terhadap penelitian selanjutnya, khususnya mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.