

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia bisnis seperti sekarang terutama dibidang ritel sangatlah berkembang sangat pesat di era digital seperti sekarang ini. Dampak yang muncul tersebut akibat dari kebutuhan manusia yang semakin meningkat. Dalam perkembangan tersebut dikarenakan pelanggan ritel lebih suka membeli barang yang berbeda pada suatu tempat. Banyak ritel yang menawarkan berbagai kemudahan dalam berbelanja mulai dari pelayanan yang diberikan seperti potongan harga, pilihan pembayaran dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa puas terhadap pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan pelanggan. Maka strategi yang digunakan agar dapat bersaing dengan pesaing bisnis ritel lainnya yaitu dengan mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang baik.

Menurut Tjiptono (2015:146) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena pelanggan merupakan alasan mengapa suatu perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Apabila manfaat yang diberikan melebihi dari harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya apabila kurang dari harapan maka akan mengecewakan

pelanggan. Dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138) mendefinisikan loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Jika loyalitas pelanggan berdampak positif maka pembelian dan penjualan meningkat. Sebaliknya jika loyalitas pelanggan berdampak negatif maka pembelian dan penjualan akan menurun. Oleh karena itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi tujuan utama para perusahaan dan nantinya akan berdampak positif pada pelanggan dan pelanggan tersebut menjadi loyal dan akan melakukan pembelian secara berulang-ulang dalam jangka panjang.

TABEL 1.1

TOP BRAND AWARD KATEGORI SUPERMARKET 2017-2019

BRAND	TBI			TOP BRAND AWARD
	2017	2018	2019	
Giant	10,10%	13,70%	17,60%	TOP
Sakinah	16,00%	18,00%	11,00%	TOP
Superindo	6,20%	10,70%	10,10%	

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>

Berdasarkan data tersebut bahwa Supermarket Giant di tahun 2017 menunjukkan peningkatan yang di peroleh sebesar 10,10% kemudian pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 13,70% dan di tahun 2019 mengalami peningkatan cukup drastis sebesar 17,60%. Sedangkan untuk Supermarket

Sakinah tersebut menunjukkan bahwa peningkatan yang diperoleh di tahun 2017 ialah sebesar 16,00%, kemudian mengalami peningkatan di tahun 2018 sebesar 18,00% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan laba sebesar 11,00%. Sedangkan Supermarket Superindo mengalami peningkatan di tahun 2017 sebesar 6,02%, kemudian pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 10,70% dan kemudian mengalami penurunan laba di tahun 2019 sebesar 10,10%. Berdasarkan data diatas bahwa diantara ke tiga kategori supermarket tersebut menunjukkan bahwa mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Demikian sebab banyak perusahaan yang mendirikan bisnis ritel modern market lini karena dapat memudahkan pelanggan dalam berbelanja kebutuhan guna memenuhi kelangsungan hidupnya. Hal tersebut mendorong perusahaan pelaku bisnis ritel untuk melakukan penelitian terhadap perilaku para pelanggannya.

Supermarket Sakinah merupakan Supermarket yang salah satunya berlokasi di Jalan Arif Rahman Hakim No.32, Keputih, kec.Sukolilo, kota Surabaya merupakan Supermarket yang paling banyak diminati karena terkenal murah dan lengkap. Supermarket Sakinah untuk memperoleh keuntungan setiap produknya yaitu dengan mengambil margin keuntungan yang rendah sehingga harga di Supermarket Sakinah lebih terjangkau dibandingkan supermarket lainnya. Dan untuk pangsa pasar Supermarket Sakinah itu sendiri yang dituju adalah kebanyakan masyarakat yang menengah ke bawah.

Supermarket Sakinah adalah Supermarket milik koperasi dari Pondok Pesantren Hidayatullah As-Sakinah, Jawa Timur. Koperasi tersebut dikelola oleh para santri ini sangat dikenal dengan usaha bisnis ritelnya yang terus berkembang. Supermarket Sakinah semulanya hanyalah sebuah toko kecil, kemudian seiring berjalannya waktu kini semakin berkembang. Semakin besar pula penjualan dan keuntungan pendapatan yang diperoleh. Anggota koperasi lainnya dituntut untuk melakukan berbagai strategi agar dapat bersaing dengan bisnis ritel besar lainnya. Harga penjualan yang jauh lebih murah dan terjangkau meskipun keuntungan yang diperoleh kecil itulah merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan penjualan. Tidak hanya supermarket, koperasi As-Sakinah kemudian melebarkan sayap dengan membangun minimarket Sakinah ke berbagai lokasi strategis. Dengan mengusung nama Sakinah, minimarket juga menunjukkan tingkat penjualan yang sangat baik. Koperasi bahkan juga membangun pusat logistik dan gudang untuk mendukung distribusi ke cabang-cabang yang tersebar di berbagai daerah. Supermarket Sakinah memiliki 13 jaringan yang tersebar luas di berbagai lokasi di Surabaya, Malang, Gresik, Lamongan, dan Kediri.

Dalam mengembangkan minimarket, koperasi menerapkan pola kerja sama dengan skema mandiri dan kemitraan. Skema mandiri, merupakan modal investasi dari internal koperasi, sedangkan kemitraan dilakukan dengan dua bentuk, yaitu sistem mudharabah adalah sistem kerja sama operasional dan sistem musyarakah adalah kerja sama operasional dan permodalan. Namun selain kemitraan, koperasi As-Sakinah membuka diri untuk berbagi ilmu dengan

melakukan pendampingan usaha serta pelatihan usaha bagi yang ingin mengembangkan usahanya.

Kualitas layanan merupakan peranan yang penting dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karena apabila kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sangat baik maka hal tersebut tentu dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas cukup baik juga di mata pelanggan. Dan tentunya pelanggan tersebut akan sangat merasa puas oleh tingkat pelayanan yang diberikan dan hal tersebut juga dapat meningkatkan daya beli konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sakinah Supermarket Keputih Surabaya?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dirasakan oleh pihak Supermarket, bagi peneliti dan bagi pembaca. Adapun penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya” manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Supermarket

Diharapkan dapat memberi masukan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.

2. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan baru peneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.

3. Bagi Pembaca

Digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi pembaca tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika hasil dari penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian agar lebih jelas dan lebih terstruktur. Adapun susunan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang Penelitian Terdahulu yang relevan terhadap judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya”, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu di dalam penelitian dengan menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada responden dan teknik analisis data menggunakan SEM dengan bantuan perangkat Smart PLS.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Pada bab ini menguraikan secara garis besar mengenai responden dan analisa data yang meliputi : analisa deskriptif, pengujian dipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah di lakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang di tarik oleh penulis dari hasil analisa dan pembahasan atas obyek penelitian, keterbatasan penulis dan saran-saran dari penulis atas obyek penelitian tersebut.