

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini industri jasa mengalami pertumbuhan yang cukup pesat salah satunya adalah industri ritel. Hal ini disebabkan dengan adanya perkembangan perekonomian, teknologi dan gaya hidup masyarakat. Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO) terdapat dua jenis ritel yang ada di Indonesia saat ini yaitu ritel tradisional dan ritel modern. Pengertian Ritel tradisional adalah ritel yang sederhana, tempatnya tidak begitu luas, barang yang dijual tidak banyak jenisnya, sistem manajemen masih sederhana, tidak menawarkan kenyamanan berbelanja dan masih ada proses tawar menawar. Sedangkan ritel modern adalah sebaliknya, menawarkan tempat yang luas, barang yang dijual banyak jenisnya, sistem manajemen sudah terkelola dengan baik, menawarkan kenyamanan berbelanja, harga sudah tetap (*fixed*) dan adanya sistem swalayan (Pelayanan Mandiri).

Ritel modern terbagi menjadi beberapa macam bentuk yaitu *minimarket*, *supermarket*, *hypermarket*, grosir. Perbedaan dari berbagai macam bentuk ritel tersebut terletak pada ukuran tempat ritel dan jenis barang yang dijual. Sedangkan persamaannya yaitu terletak pada sistem pelayanannya yaitu swalayan. Swalayan merupakan gabungan dari dua kata “swa” dan “layan”. Swa berarti sendiri sedangkan layan berarti melayani. Jika digabungkan akan memiliki pengertian “melayani sendiri”. Artinya adalah sebuah konsep pelayanan dimana

pembeli bisa mengambil barang sendiri sehingga seolah-olah terlayani dengan sendirinya.

Saat ini, semua ritel modern sudah menerapkan konsep swalayan. Termasuk ritel yang berada di Yogyakarta. Yogyakarta dipenuhi dengan banyak ritel modern sehingga hampir di seluruh pelosok akan sangat mudah bagi konsumen untuk memperoleh kebutuhan sehari-hari yang tersedia di ritel tersebut. Beberapa ritel menerapkan sistem bersaing dengan tujuan untuk menjaring konsumen yang sebanyak-banyaknya. Hal ini merupakan tantangan bagi ritel tersebut. Mereka harus bersaing ketat untuk menguasai pangsa pasar yang ada. Syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen, salah satunya dengan cara menciptakan kepuasan bagi konsumen yang berbelanja.

Swalayan Menara adalah salah satu ritel yang berada di kota Yogyakarta, yang dituntut untuk mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen. Hal ini cukup berat untuk dilaksanakan karena pemilik harus memahami hal-hal yang menjadi keinginan konsumen agar memuaskan. Disamping itu, mereka harus menghadapi persaingan dengan para pesaingnya yang ingin merebut konsumen dan menguasai pangsa pasar. Agar dapat memuaskan konsumen yang berbelanja di swalayannya, maka pihak Swalayan Menara diharapkan mampu mengetahui dan mempelajari berbagai faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Menurut Kotler (2012) bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian kepuasan konsumen menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam konsumen yaitu konsumen baru dan konsumen lama. Oleh karena itu, mempertahankan konsumen lebih penting daripada menarik konsumen baru. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, maka banyak faktor-faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan.

Lokasi merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen. Pemilihan lokasi yang strategis dalam sebuah ritel bisa membuat konsumen merasa puas. Kemudahan akses untuk menuju lokasi ritel, lokasi lingkungan yang aman dan nyaman, serta lokasi ritel yang berada dekat jalan raya merupakan indikator yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dhotre (2010) berpendapat bahwa “*layout* menentukan pengaturan susunan *merchandise* yang ditawarkan oleh toko, dan juga ketersediaan ruang untuk berjalan (*floorspace*) bagi konsumen”. *Layout* harus didesain berdasarkan target dari toko, dan mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen saat berbelanja. Semakin konsumen merasa nyaman dan mudah saat berbelanja dalam suatu ritel, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian pada ritel. Harga yang tepat sangat penting demi kemajuan ritel yang berada di kota besar. Ritel yang menetapkan harga jual yang cukup murah, atau harga pasti, harus selalu mencari informasi

supaya harga yang ditetapkan jangan terlalu tinggi daripada harga pesaing. Semakin harga yang ditawarkan murah, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Kelengkapan produk merupakan keunggulan tersendiri bagi peritel. Kelengkapan produk yang ditawarkan dapat digunakan peritel untuk bersaing baik mempertahankan konsumen yang ada, mengundang konsumen baru, serta membuat konsumen merasa puas. Konsumen akan merasa puas dan senang berbelanja dengan banyaknya produk yang ditawarkan oleh peritel, karena mereka memiliki banyak alternatif dalam memilih produk yang mereka butuhkan tanpa harus berpindah ke ritel lain.

Kualitas pelayanan dalam usaha ritel merupakan faktor penting yang bertujuan untuk memuaskan konsumen. Penyampaian kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan. Pelayanan yang baik sangat diharapkan konsumen dan bagi peritel dapat digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen yang ada, sehingga bisa memuaskan konsumen, serta mendorong peritel untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cara meningkatkan pelayanan agar memuaskan konsumen secara optimal.

Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Lokasi, Tata Letak (*Layout*), Harga, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Menara Yogyakarta”. Alasan pemilihan obyek yang diteliti karena banyak sekali swalayan yang terus bermunculan di kota Yogyakarta namun Swalayan Menara tetap mampu bertahan

dan terus berkembang seiring bertambahnya banyak pesaing yang muncul. Selain itu, penelitian ini juga didasari atas penjelasan dari pemilik Swalayan, bahwa belum pernah ada penelitian mengenai kepuasan konsumen di Swalayan Menara, sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu dengan judul “Pengaruh Faktor Nilai Fungsional terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Sogo *Department Store* Surabaya”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah lokasi, tata letak (*layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?
2. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?
3. Apakah tata letak (*layout*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?
4. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?
5. Apakah kelengkapan produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?
6. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?

7. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh lokasi, tata letak (*Layout*), harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
2. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
3. Menganalisis pengaruh tata letak (*layout*) terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
4. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
5. Menganalisis pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.
7. Mengidentifikasi variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini adalah memperkaya pengembangan ilmu ekonomi di bidang manajemen khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktik

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja di Swalayan Menara demi kemajuan perusahaan dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Swalayan Menara.