

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan pola hidup masyarakat yang semakin menginginkan kenyamanan dalam berbelanja, adanya kepastian harga, dan keanekaragaman barang kebutuhan yang tersedia dalam satu toko, pelanggan menuntut pengusaha ritel dan toko untuk meningkatkan baik secara pengelolaan, penampilan toko, maupun cara pelayanan. Oleh karena itu, dewasa ini mulai dikenal ritel modern dengan cara pengelolaan secara profesional untuk memenuhi perkembangan kebutuhan dan pola hidup masyarakat dalam berbelanja.

Dengan semakin berkembangnya bisnis ritel akhir-akhir ini membuat para peritel semakin menyadari akan arti penting dari sebuah kepuasan konsumen demi menjaga dan meningkatkan loyalitas konsumen kepada perusahaan. Persaingan yang semakin ketat khususnya untuk para pebisnis ritel atau pemasar eceran, di mana banyak para pesaing yang telah memprioritaskan usahanya untuk memberikan kepuasan kepada para konsumennya dan memberikan nilai lebih pada pelanggannya.

Ditambah dengan berkembangnya sektor perdagangan pasca Suramadu telah membuat semakin menjamurnya bisnis-bisnis ritel yang bermunculan khususnya di kota Bangkalan, hal ini membuat suasana persaingan antara pebisnis ritel semakin ketat dan kompetitif, oleh karena itu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan suatu kepuasan maksimal kepada pelanggannya guna membuat para pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap

perusahaan. Tugas utama dari suatu perusahaan ritel ialah menghasilkan pelanggan yang loyal dalam jangka panjang sebagai kunci untuk memperoleh profit yang mungkin dapat dicapai, namun loyalitas konsumen akan sulit dicapai tanpa adanya suatu kepuasan konsumen atas nilai yang mereka peroleh dari perusahaan serta konsistensi kinerja perusahaan yang baik.

Dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang diperoleh antara lain dengan berbelanja di toko-toko atau swalayan pada dasarnya juga memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kepuasan atas kegiatan pemenuhan kebutuhannya sehari-hari.

Kepuasan yang diinginkan tidak hanya bersumber dari kualitas yang dimiliki oleh suatu barang atau produk yang ditawarkan namun juga melalui berbagai cara yang dapat memuaskan konsumen dengan semaksimal mungkin, adapun suatu kepuasan dapat terjadi apabila harapan yang diinginkan oleh pelanggan dapat terwujud atau bahkan melebihi dari harapan semula. Jika suatu kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan maka mereka akan kembali untuk membeli produk kita (*repurchase*) dan menjadi sarana promosi secara tidak langsung yang dilakukan melalui pembicaraan pelanggan yang merasa puas terhadap perusahaan kita kepada orang lain dan hal ini tentu menjadi nilai lebih bagi perusahaan.

Dalam hal ini Indah Swalayan Bangkalan sebagai salah satu usaha ritel adalah toko swalayan yang menjual berbagai jenis barang kebutuhan sehari-hari dengan berbagai layanan yang ditawarkan antara lain seperti harga barang yang

murah, penggunaan transaksi dengan kartu kredit dan layanan pembelian secara grosir.

Dengan puasnya konsumen terhadap berbagai nilai lebih yang telah ditawarkan oleh perusahaan akan membuat perusahaan bisa terus menjaga prestasi tersebut atau bahkan terus mengembangkan perusahaannya melalui inovasi-inovasi yang berdasarkan dari masukan-masukan para konsumen.

Atas dasar permasalahan tersebut di atas maka dalam penulisan skripsi ini akan menganalisa mengenai variabel pembentuk tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan ritel. Dengan harapan analisis ini mendapatkan suatu konsep teoritik mengenai konsep pemasaran ritel yang akan diterapkan pada usaha-usaha ritel dan sebagai masukan bagi perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga mampu mempertahankan pelanggan serta eksistensinya dalam dunia bisnis ritel yang merupakan satu tujuan terpenting dalam daur hidup suatu usaha.

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Kepuasan konsumen pada ritel terdiri dari faktor apa saja ?
- b. Faktor apakah yang dominan membentuk kepuasan konsumen pada ritel Indah Swalayan Bangkalan ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pembentuk kepuasan konsumen pada ritel.
- b. Untuk mengetahui faktor yang dominan pembentuk kepuasan konsumen pada ritel Indah Swalayan Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Indah Swalayan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau masukan yang lebih baik bagi perusahaan dalam melaksanakan keputusan strategi yang dibangunnya untuk meningkatkan kepuasan kepada konsumennya

b. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam menerapkan keilmuan yang telah diraih guna dapat dikembangkan lebih lanjut dan melatih untuk berpikir secara ilmiah, sekaligus menambah pengetahuan dan cakrawala berpikir dalam pengembangan wawasan untuk mempelajari segala perilaku produsen yang berkaitan dengan cara untuk memenuhi kepuasan konsumen.

c. Bagi Universitas

Untuk memperkaya khasanah kepustakaan yang ada dan sebagai referensi guna pengembangan dan penelitian lebih lanjut dari masalah kepuasan konsumen dalam lingkup yang lebih luas.