

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Konsumen merupakan target pasar utama dalam setiap usaha, karena tanpa adanya konsumen maka suatu usaha tidak akan dapat berkembang dan mencapai laba secara maksimal. Mendapatkan pelanggan sebagai pelanggan dalam suatu usaha ritel bukanlah suatu perkara yang mudah, hal ini terjadi karena banyaknya persaingan dari mini market yang ada, sehingga mewajibkan pengusaha untuk lebih memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang ditawarkan untuk membentuk suatu kepuasan pelanggan.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2015). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan

pendapatan jangka panjangnya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2005).

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan itu sendiri, oleh karena itulah pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Salah satunya dibidang retail, Ketatnya persaingan pada usaha retail dalam bidang penyediaan bahan bangunan di Kota Gorontalo, dapat dilihat dengan gencarnya penawaran yang dilakukan oleh Toko-toko lain, salah satunya dalam segi pelayanan. Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2012) didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama

baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kotler (2012) yang menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen, konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga Pengukuran terhadap kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting yang dilakukan Supermaret Bahan bangunan Mitra home Depo. Mitra Home Depo sendiri adalah salah satu toko yang menjual bahan-bahan bangunan, yang ada di kota Gorontalo menyediakan berbagai macam barang bangunan mulai dari semen, seng, cat tembok dan lain sebagainya Mitra Home Depo sendiri selalu mengutamakan pelayanan yang baik untuk para konsumen yang akan berbelanja. Akan tetapi faktanya dilapangan sesuai pengamatan

peneliti bahwa masih adanya pelayanan yang kurang baik yang dilakukan sebagian karyawan mitra home depo dalam melayani konsumen yang akan berbelanja untuk memenuhi kebutuhan atau pun yang ingin menanyakan harga kepada karyawan untuk perencanaan pembangunan yang di inginkan konsumen.

Berikut peneliti lampirkan data penjualan Mitra Home Depo 3 tahun terakhir

| No | Tahun | Jumlah transaksi |
|----|--------------|------------------|
| 1 | 2014 | 18.341 Transaksi |
| 2 | 2015 | 16.219 Transaksi |
| 3 | 2016 | 15.974 Transaksi |
| | Total | 50,534 |

Sumber data PT.Mitra Home Depo 2017.

Tabel 1.1

Melihat data penjualan yang peneliti dapatkan dari mitra home depo kota gorontalo bahwa terjadi fluktuasi penjualan naik turun peningkatan penjualan dari tahun 2014 sejumlah 18,341 orang/transaksi dan pada tahun 2016 merosot hingga 15.974 orang/transaksi, yang rata-rata di duga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang kurang maksimal dari karyawan. Kurang maksimal dan harga yang dapat pemngaruhi kepuasan konsumen agar menjadi loyalty

Menurut Ismail dan Haron (Arie dan Ketut 2320:2015) Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan Sedangkan menurut Kotler dalam Alma (2012:286), mengungkapkan bahwa kualitas

pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Dari teori yang di paparkan di atas, berbanding terbalik fakta yang didapatkan peneliti di lapangan dengan data-data yang di temukan, Sehingga hal ini akan mempengaruhi jumlah penjualan di PT. Mitra Home Depo. Menurut informasi dari Supervisor Mitra Home Depo data penjualan diatas tersebut terdapat dua golongan konsumen yang datang berbelanja di Mitra Home Depo, yaitu konsumen yang baru dan ada juga konsumen yang pernah berbelanja di Mitra Home Depo.

Dengan melihat masalah di atas dengan membandingkan hasil transaksi dari tahun ke tahun yang Fluktuasi dengan dan Teori Teori yang di kemukakan parah Ahli Yang berbanding Terbalik dengan Hasil survei Lapangan Maka dari itu peneliti berinisiatif mengambil judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mitra Home Depo Kota Gorontalo

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah masih terdapat pelayanan dan penerapan harga yang belum maksimal seperti

1. Ketika melayani pelanggan karyawan tidak memberikan sifat Senyum salam dan Sapa
2. Tidak empati terhadap pelanggan
3. Tidak mengantar Konsumen ke tempat barang yang dicari ketika pelanggan menanyakan tempat suatu barang.

Dari sebab ini pelanggan di duga menjadi tidak loyalti untuk berbelanja di Mitra Home Depo Hal ini seperti .yang telah dijlesakan di latar belakang penelitian sehingga hal ini dapat mempengaruhi jumlah penjualan.

1.3. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini yakni :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada konsumen Mitra Home Depo Kota Gorontalo ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada konsumen Mitra Home Depo Kota Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada konsumen Mitra Home Depo Kota Gorontalo ?

2. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mitra Home Depo Kota Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

a) Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

b) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kegiatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a) Memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi yang bersangkutan dalam hubungannya dengan kegiatan pelayanan.

b) Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada Mitra home depo kota Gorontalo.