

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan bisnis dunia ritel semakin pesat, apalagi bisnis ritel dalam bentuk dagang dan jasa sudah banyak tersebar di Indonesia. Banyak peritel yang memperoleh keuntungan dan kerugian terhadap bisnis ritel ini, persaingan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi peritel agar dapat mempertahankan pelanggan yang dimiliki. Hal ini menyebabkan para peritel harus terus berusaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen. Oleh karena itu sangatlah penting bagi peritel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas dalam pelayanan sangat penting terutama untuk pertumbuhan dan pembinaan usaha sektor jasa (Powell, 1995 dalam Rahaman et al., 2011), karena itu kualitas layanan yang terdiri dari aspek fisik, keandalan toko dan interaksi individu harus dievaluasi untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Peritel diharapkan mampu membuat para pelanggan merasa nyaman akan tingkat pelayanan yang diberikan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa nyaman dan membuat pelanggan tersebut senang dengan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh peritel secara tidak langsung membuat perasaan konsumen tersebut berubah menjadi lebih baik. Parasuraman *et al.* (1985) dan Zeithaml *et al.* (1990) dalam Rahaman *et al.* (2011) mencatat bahwa strategi kunci bagi keberhasilan dan kelangsungan

hidup institusi bisnis adalah memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan.

Persaingan bisnis *gadget* yang semakin ketat menuntut para peritel *gadget* agar memiliki keunggulan tersendiri yang akan menjadi kekuatan bagi peritel untuk mampu bertahan dalam persaingan. Persaingan yang ketat juga menjadi salah satu faktor bagi di setiap peritel *gadget* untuk menciptakan keunikan yang akan menjadi pembeda dengan usaha peritel lain, baik itu dilihat dari segi produk yang dibuat semakin menarik atau bahkan lokasi yang strategis dan tempat yang dibuat nyaman mungkin sehingga mampu menarik perhatian konsumen. Menurut (Sumarwan, 2003 dalam Putritamara *et al.* (2012). Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Ketika mengevaluasi kualitas pelayanan suatu perusahaan, harapan pelanggan terhadap kinerja perusahaan menjadi titik acuan dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Infinite merupakan salah satu toko yang menjual produk APPLE yang terbesar di Indonesia seiring maraknya gaya hidup dan rasa persaingan yang tinggi membuat persaingan dari para pesaing yang ingin mengikuti kesuksesan APPLE di Indonesia, produk -produk lokal seperti Advance atau Mito serta produk internasional seperti Samsung dan Sony juga memiliki *specialist store* untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Menurut (Huang 2009 dan Varquez et al 2001 dalam Beneke, Hayworth, Hobson dan Mia 2012) mendefinisi aspek

fisik adalah penampilan toko dan layout toko, dengan mendesain toko dengan penampilan fisik yang baik dan nyaman dapat membuat *atmosphere* yang dirasakan oleh konsumen merasa nyaman. Dalam desain toko untuk memberikan penampilan fisik, *layout* memiliki peranan penting bagi keberhasilan fasilitas ritel yaitu dapat membantu pelanggan yang merasakan kesulitan dalam menemukan barang yang sedang dicari. Salah satunya adalah dengan menciptakan ruangan lorong toko yang tidak ramai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan ketika mendapatkan barang yang sedang dicari. Selain itu, pelanggan dapat merasakan kenyamanan di dalam toko dengan melihat produk lain yang dijual di dalam toko, serta penerangan dalam ruangan yang bagus dapat membuat konsumen leluasa saat melihat produk merupakan aspek fisik yang dapat membuat konsumen leluasa, kerapian karyawan, kebersihan toko dan musik sebagai media penghibur agar suasana di toko tidak sepi.

Menurut (Huang 2009 dan Varquez et al 2001 dalam Beneke, Hayworth, Hobson dan Mia 2012) mendefinisi *reliability* (keandalan toko) adalah kemampuan untuk mewujudkan jasa dalam pelayanan tanpa melakukan kesalahan dan sesuai janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan peritel memberikan janji yang dapat menarik perhatian konsumn seperti promosi, program, kelengkapan produk atau aksesoris dan pelayanan yang memuaskan. Infinite menarik konsumen dengan menampilkan produknya sehingga konsumen dapat mengetahui dari bentuk maupun performance, selain itu menjual berbagai aksesoris untuk kebutuhan konsumen juga merupakan salah satu cara untuk menarik konsumen seperti untuk perlindungan body seperti case untuk Iphone & Ipad.

Menurut (Gounaris,2008 ; Gagliano, 1994 dalam Beneke, Hayworth, Hobson dan Mia 2012) mendefinisi *Personal Interaction* (Interaksi Individu) adalah karyawan memiliki peran penting dalam situasi melayani konsumen, suatu karyawan harus memiliki sikap dan atribut yang baik untuk melayani konsumen. Kesuksesan suatu toko sangatlah dipengaruhi oleh karyawan dalam berinteraksi dengan konsumen, suatu usaha ritel karyawan memiliki peran penting dalam membuat kosumen puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan yang dapat berinteraksi terhadap konsumen dapat membuat konsumen puas, respon yang tanggap serta kepandaian karyawan dalam menjelaskan produk dapat membuat peningkatan penjualan dibandingkan dengan pelayanan karyawan yang tidak dapat berinteraksi bisa membuat konsumen merasa tidak yakin dengan produk atau pelayanan yang akan diberikan sebab tidak sesuai kualitas layanan yang akan diberikan saat konsumen akan datang kembali,.

Berdasarkan gambaran yang dikemukakan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan khususnya pada aspek fisik, keandalan toko dan interaksi individu merupakan indikator strategis untuk membangun kepuasan konsumen. Jika *image* konsumen terhadap suatu toko baik, maka kemungkinan besar konsumen pasti akan memilih toko tersebut untuk melakukan pembelian dibandingkan dengan toko yang lainnya. Untuk itu peneliti akan menelusuri bagaimana atau seberapa besar pengaruh aspek fisik, keandalan toko dan interaksi individu terhadap kepuasan konsumen. Adapun penelitian ini akan diadakan di toko Infinite Store Galaxy Mall Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah berdasarkan judul pengaruh aspek

fisik, keandalan toko dan interaksi individu terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh Infinite yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah aspek fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya?
2. Apakah keandalan toko berpengaruh terhadap kepuasan konsumenn INFINITE di Galaxy Mall Surabaya?
3. Apakah interaksi individu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen INFINITE di Galaxy Mall Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka dapat dirumuskan bahwa tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh aspek fisik terhadap kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya?
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan toko terhadap kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya?
3. Untuk mengetahui pengaruh interaksi individu terhadap kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademik, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang berguna bagi yang ingin melakukan penelitian, khususnya mengenai hubungan antara pengaruh aspek fisik, keandalan toko dan interaksi individu dan kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya
2. Manfaat praktis, yaitu Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipraktekkan dan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku

usaha yang akan mengambil kebijakan strategi yang berhubungan dengan pengaruh aspek fisik, keandalan toko dan interaksi individu berhubungan dengan kepuasan konsumen di INFINITE Galaxy Mall Surabaya

1.5 Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan skripsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab satu menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua akan menjelaskan penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab tiga memaparkan jenis penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel dan instrumen pengukuran variabel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, populasi dan sampel penelitian, uji kualitas data, dan teknik analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima akan menyajikan simpulan mengenai semua pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berisi saran-saran yang mungkin dapat berguna sebagai pertimbangan dalam mengambil langkah selanjutnya.

