

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Kemajuan dibidang perekonomian selama ini telah banyak membawa akibat perkembangan yang pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan hal tersebut banyak bermunculan perusahaan dagang yang bergerak pada bidang perdagangan eceran yang berbentuk toko, mini market, pasar swalayan dan lain-lain. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan yang semakin ketat, Agar perusahaan dapat memenangkan persaingan tersebut mereka memanfaatkan peluang-peluang bisnis yang ada dan berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka untuk menguasai pasar. Penguasaan pasar merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilaksanakan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, berkembang dan mendapatkan laba semaksimal mungkin. Hal tersebut bisa tercapai bila konsumen merasa puas akan kinerja produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Perkembangan bisnis retail di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ternyata sudah fenomenal di Asia, khususnya di antara negara berkembang. Kondisi seperti ini mengharuskan setiap perusahaan yang bergerak dibidang ritel untuk senantiasa melakukan berbagai strategi agar dapat merebut hati konsumen. Sebab meskipun produk yang ditawarkan

lengkap dan bervariasi, bila konsumen tidak merasa puas dengan lokasi, fasilitas dan keanekaragaman produk yang ditawarkan maka konsumen akan beralih kepada pesaing.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan konsumen telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini, semakin banyak pula pihak yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan adalah pemasar dan konsumen, hal ini menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya tentang kepuasan konsumen dalam pernyataan misinya maupun iklan yang bertujuan untuk menarik konsumen.

Semakin diyakini bahwa kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing hal ini karena dengan memuaskan konsumen, organisasi atau perusahaan akan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono,1996).

Salah satu unsur kunci dalam persaingan diantara bisnis eceran adalah ragam produk yang disediakan oleh pengecer. Oleh karena itu, pengecer harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual. Dengan adanya macam-macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam produk sesuai dengan keinginan mereka. Sesuatu yang diinginkan oleh konsumen adalah bagaimana cara untuk mendapatkan barang-barang yang dibutuhkan, adanya beranekaragam produk dan alternatif pilihan, harga yang bersaing, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan serta suasana berbelanja yang nyaman semuanya terdapat dalam satu toko atau dengan nama lain yaitu pasar swalayan.

Disamping memperhatikan keragaman produk perusahaan yang bergerak dibidang retail harus juga berupaya untuk memberikan fasilitas yang baik dan lokasi yang strategis. Sebab fasilitas dan lokasi yang baik merupakan salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Ketiga hal diatas harus diperhatikan karena dalam memilih suatu produk atau jasa konsumen selalu berupaya untuk memaksimalkan nilai yang dirasakan. Apabila konsumen merasa nilai yang dirasakan lebih tinggi dari pada yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

Swalayan merupakan sebuah toko yang menganut operasi swalayan, volume harga barang tinggi, laba sedikit biaya murah. Toko ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen baik makanan, minuman ataupun

barang-barang rumah tangga. Keberadaan Swalayan Surya Bungkal merupakan tempat perbelanjaan yang strategis yang mana letaknya di dekat pasar bungkal. Konsumen dimungkinkan tidak mengalami kesulitan untuk datang ke Swalayan Surya Bungkal, hal ini dikarenakan alat transportasi yang mudah ditemui sehingga Swalayan Surya Bungkal mudah untuk dijangkau. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas mengenai lokasi, fasilitas dan keanekaragaman produk.

Dalam hal ini kepuasan bukan hanya milik para konsumen saja melainkan perusahaan juga ikut puas terhadap hal-hal yang ditawarkan. Dengan puasnya konsumen terhadap strategi yang ditawarkan, perusahaan bisa terus menjaga prestasi tersebut atau bahkan terus mengembangkan strategi bauran pemasaran eceran. Masalah penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah untuk mengetahui sejauh mana faktor lokasi (tempat), fasilitas dan keanekaragaman produk menentukan tingkat kepuasan konsumen Swalayan Surya Bungkal, sehingga dapat memberikan nilai tambah dan dapat memberikan kebutuhan informasi yang mencerminkan kesinambungan lokasi, fasilitas, keanekaragaman produk dan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam meningkatkan kualitas segala hal yang ditawarkan perusahaan.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH LOKASI, FASILITAS, KEANEKARAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PADA SWALAYAN SURYA KEC. BUNGKAL KAB. PONOROGO”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah “ faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Swalayan Surya Bungkal ?” dari masalah tersebut di rumuskan pertanyaan berikut :

- Seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal?
- Seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal?
- Seberapa besar pengaruh keanekaragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal?
- Seberapa besar pengaruh lokasi, fasilitas dan keanekaragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal?

1.3. Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan masalah nantinya tidak melebar dan terarah pada pokok permasalahan, sehingga dapat mempermudah menjelaskan pembahasan, maka perlu di buat batasan masalah.

Adapun batasan masalah penulisan skripsi ini adalah terbatas pada :

- a. Faktor lokasi, fasilitas dan keanekaragaman produk pada Swalayan Surya Bungkal
- b. Jumlah rata- rata pembeli di Swalayan Surya Bungkal pada periode Maret sampai dengan April 2015.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuannya sebagai berikut:

- Untuk mengetahui besarnya pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal.
- Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal.
- Untuk mengetahui besarnya pengaruh keanekaragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal.
- Untuk mengetahui besarnya pengaruh lokasi, fasilitas dan keanekaragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada swalayan surya Bungkal.

1.4.2. Manfaat penelitian

a. Bagi Swalayan Surya Bungkal

Sebagai informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.

b. Bagi calon peneliti lain

Sebagai bahan informasi dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi peneliti

Sebagai tugas akhir perkuliahan untuk memperoleh gelar S1, dan dari penelitian ini dapat menambah pemahaman mengenai teori

perilaku konsumen, dan menerapkan teori yang telah di peroleh di perguruan tinggi.

d. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan bacaan perpustakaan, dan sebagai bahan informasi bagi bahan penelitian yang sama.