

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan ini, manusia dihadapkan pada berbagai macam kebutuhan dan keinginan dengan adanya perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, sosial budaya serta ekonomi, sehingga menyebabkan kebutuhan dan keinginan manusia akan produk maupun jasa mengalami peningkatan.

Situasi perekonomian dunia pada umumnya dan Indonesia pada khususnya dewasa ini berkembang pesat terlebih pada era globalisasi seperti sekarang ini dimana perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong timbulnya laju persaingan dalam dunia usaha. Hal ini dapat kita lihat dengan semakin banyak perusahaan baik yang menghasilkan barang maupun jasa yang menyebabkan persaingan dalam dunia usaha.

Kondisi persaingan yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk mampu bertahan hidup. Hal ini merupakan suatu peluang dan tantangan bisnis bagi setiap perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Para pengusaha saat ini secara agresif melakukan ekspansi untuk memperluas wilayah usahanya, terutama dalam bidang ritel.

Perkembangan retail yang begitu marak dan pesat di kota Ponorogo menyebabkan konsumen mempunyai banyak pilihan untuk melakukan pembelian dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, diduga kondisi

tersebut dapat menimbulkan persaingan yang ketat antar retail untuk meraih konsumen dan diperkirakan dapat menyebabkan kesenjangan antara target yang dibuat perusahaan dalam meraih konsumen dengan kenyataan yang terjadi sesungguhnya.

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap bisnis ritel modern perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memunculkan perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat beli konsumen. Menyikapi hal ini, peritel yang bermain di bisnis ini dituntut untuk selalu melakukan inovasi yang pada nantinya akan merebut hati konsumennya. Setiap retailer berusaha menawarkan berbagai rangsangan yang mampu menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu situasi pembelian terutama lingkungan fisik seperti warna, suara, cahaya, cuaca, dan pengaturan ruang dari orang perlu diperhatikan retailer, karena adanya lingkungan fisik yang menarik diharapkan mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Pengaruh store atmosphere, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo”. Peneliti memilih lokasi di Indomaret Jetis Ponorogo karena berdasarkan pengamatan secara langsung, Indomaret Jetis Ponorogo merupakan satu-satunya Indomaret yang ada di Kecamatan Jetis Ponorogo, selain itu Indomaret Jetis dekat dengan “ISID GONTOR, PONPES GONTOR 1, DAN PONPES WALI SONGO”, serta alasan rasional lain yang

lebih mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Indomaret Jetis , karena banyak konsumen memilih berbelanja disana dengan alasan Indomaret mudah dan hemat. Dengan kata lain Indomaret banyak dikenal masyarakat,memiliki pelayanan yang berbeda dengan minimarket lainnya, mengutamakan kenyamanan konsumen dan sering memberikan discount untuk menarik konsumen datang ke Indomaret.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo?
2. Bagaimana pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo?
4. Bagaimana pengaruh Store Atmosphere, Promosi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo?
5. Variabel bebas manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Individual

- a. Untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo
- b. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo
- c. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo
- d. Untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere, Promosi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo
- e. Untuk mengetahui Variabel bebas yang paling mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indomaret Jetis Ponorogo

2. Tujuan Fungsional

Untuk tambahan referensi mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidang pemasaran khususnya yang terkait dengan keputusan pembelian, baik untuk para mahasiswa yang membutuhkan bahan acuan untuk penelitian yang sejenis maupun kalangan umum.

3. Tujuan Operasional

Untuk dasar acuan menentukan kebijakan serta pengembangan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan pasar, baik untuk perusahaan, ataupun toko.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai manajemen pemasaran yang berhubungan dengan teori perilaku konsumen, manfaat produk serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai informasi untuk menentukan kebijakan dan strategi pemasaran usaha dalam meningkatkan volume penjualan melalui perilaku konsumen.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam memahami ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pemasaran khususnya tentang perilaku konsumen.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi untuk bahan pertimbangan melakukan pembelian berdasarkan kualitas pelayanan karyawan, promosi toko dan suasana toko