BAB I
PENDAHULUAN

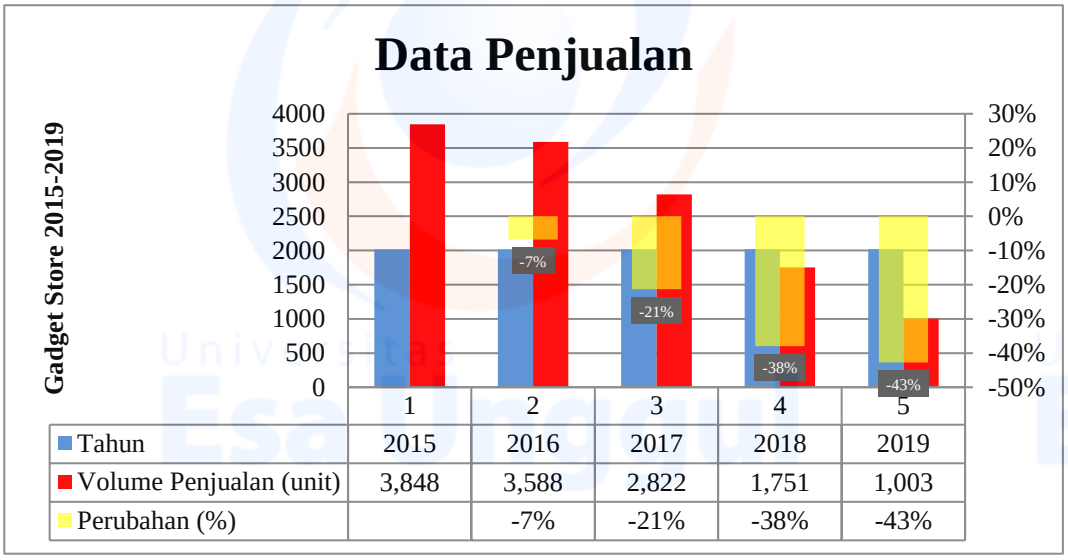
1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan usaha bisnis secara global di pasar domestik maupun internasional sangatlah pesat. Salah satu dunia usaha yang mempunyai persaingan tinggi adalah usaha dibidang telekomunikasi, khususnya ponsel cerdas atau *smartphone*. *Smartphone* sendiri memiliki kemampuan tingkat tinggi dan memberikan fungsi yang menyerupai komputer. Dahulunya *smartphone* merupakan alat telekomunikasi yang sangat mahal dan mewah. Akan tetapi karena persaingan yang terjadi dalam industri *smartphone* yang semakin ketat, menyebabkan para produsen mengeluarkan *smartphone-smartphone* dengan fitur-fitur yang sangat canggih dengan beragam macam merek. Fenomena tersebut *smartphone* di zaman modern ini tidak lagi menjadi hal yang diasingkan lagi karena hampir setiap orang pun memilikinya. Tumbuhnya kecanggihan teknologi membuat generasi milenial tidak dapat dipisahkan dari teknologi itu sendiri. Ponsel pintar seakan menjadi oksigen yang menjadikan generasi milenial tetap bernapas di tengah rentetan aktivitas.

Tolak ukur keberhasilan dalam perusahaan yang bergerak di bidang barang maupun jasa adalah banyak atau tidaknya konsumen yang menggunakan barang atau jasa tersebut. Dengan banyaknya persaingan yang ada diantara produsen, konsumen menjadi prioritas utama dalam menjaga kelangsungan hidup dan kemajuan usaha. Kondisi tersebut membuat perusahaan harus dapat bertahan dengan persaingan yang terjadi di pasar diantara perusahaan yang sejenis. Untuk bersaing, maka perlu diidentifikasi berbagai faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan untuk terus membeli produk atau jasa pada *counter–counter smartphone*. Dan ini menjadikan tujuan pada perusahaan untuk mengutamakan loyalitas pelanggan dalam memajukan usahanya.

Gadget Store merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada bisnis telepon selular yang kini tengah bersaing dengan banyaknya pesaing yang sama dengan menjual produk *smartphone*. Selain menjual produk, perusahaan ini juga menyediakan jasa dalam melayani keperluan konsumennya. Demi kemajuan perusahaan, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang matang sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai untuk konsumen dan membuat hubungan yang kuat dengan para konsumennya. Pelanggan yang loyal merupakan salah satu kunci sukses suatu bisnis atau usaha. Mempertahankan pelanggan yang dapat loyal terhadap suatu produk harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapatkan pelanggan yang baru. Hal ini disebabkan bahwa untuk mendapatkan pelanggan baru bukan suatu hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangat rugi apabila perusahaan melepas pelanggan yang loyal secara begitu saja. Loyalitas pelanggan merupakan kelanjutan dari kepuasan

pelanggan. Loyalitas secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan beralih ke produk atau perusahaan yang lain. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap yang sangat positif dan wujud perilaku pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasa yang berkualitas baik, maka diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Dengan adanya pelanggan yang puas dan datang melakukan pembelian secara berulang bisa saja perusahaan tersebut memiliki keunggulan dimata konsumen yang menjadikan konsumen lebih loyal terhadap perusahaan tersebut. Hal ini juga bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam menarik lebih banyak konsumen tetap dalam perusahaan untuk meningkatkan penjualan produk. Berikut hasil observasi data penjualan pada Gadget Store Serpong tahun 2015-2019 yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.

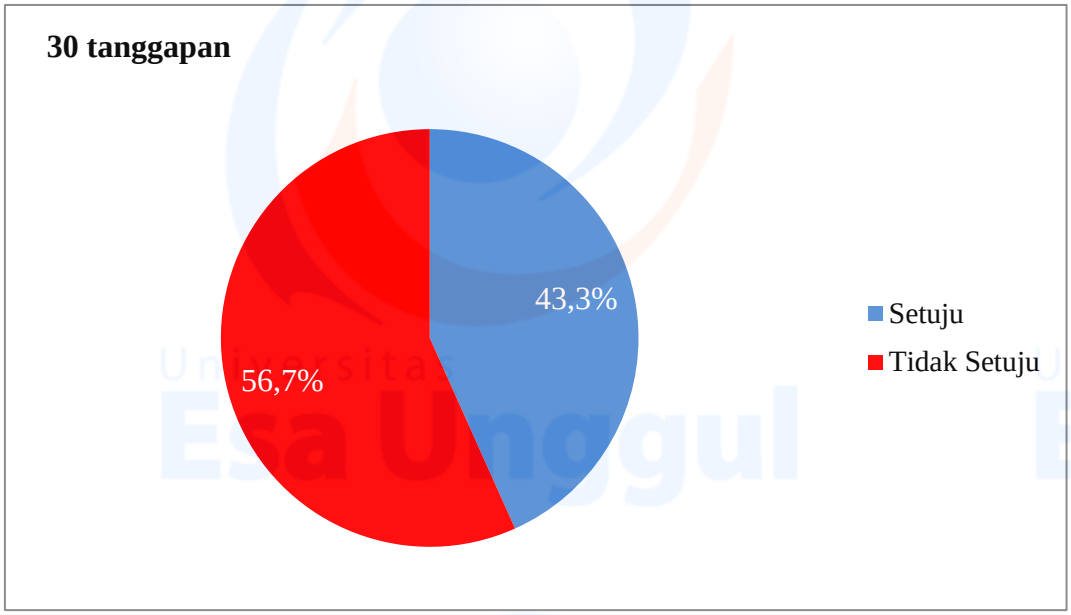


Gambar 1.1 Data Penjualan Pada Gadget Store Tahun 2015-2019

Kepuasan dan loyalitas pelanggan hubunganya sangatlah erat. Akan tetapi usaha dalam memuaskan konsumen tidaklah mudah oleh karena itu, dalam menjalankan bisnisnya harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan keragaman produk yang baik agar target penjualan yang sudah ditetapkan oleh Gadget Store dapat tercapai dan terus meningkat. ada kenyataannya volume penjualan Gadget Store Serpong masih mengalami fluktuasi. Dari Gambar 1.1 diatas dapat diketahui data penjualan dari Gadget Store Serpong pada tahun 2015-2019. Di tahun 2019 penjualan mengalami penurunan yang cukup drastis dan target penjualannya pun tidak tercapai dimana target penjualan produk yang

ditetapkan oleh perusahaan sendiri per tahun sebanyak 2400 unit produk. Penurunan yang terjadi bisa disebabkan karena pelayanan pada Gadget Store yang masih belum maksimal dan konsisten, dimana karyawan kadang tidak ramah dan tidak memahami tentang spesifikasi produk dengan tepat, juga ketatnya persaingan dimana sekarang banyak sekali toko-toko *handphone* yang bisa ditemui di mal ataupun pinggir jalan. Dengan masalah yang terjadi perusahaan harus memiliki strategi dalam menciptakan kepuasan bagi konsumennya.

Memuaskan kebutuhan setiap pelanggannya adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keungulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan menjadi loyal terhadap produk tersebut, sehingga konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang ketika kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari. Hal ini berarti konsumen merupakan faktor kunci dalam meningkatkan volume penjualan sebuah perusahaan. Berikut hasil prasurvey pada 30 responden Gadget Store mengenai kepuasan pelanggan yang dapat dilihat di Gambar 1.2.



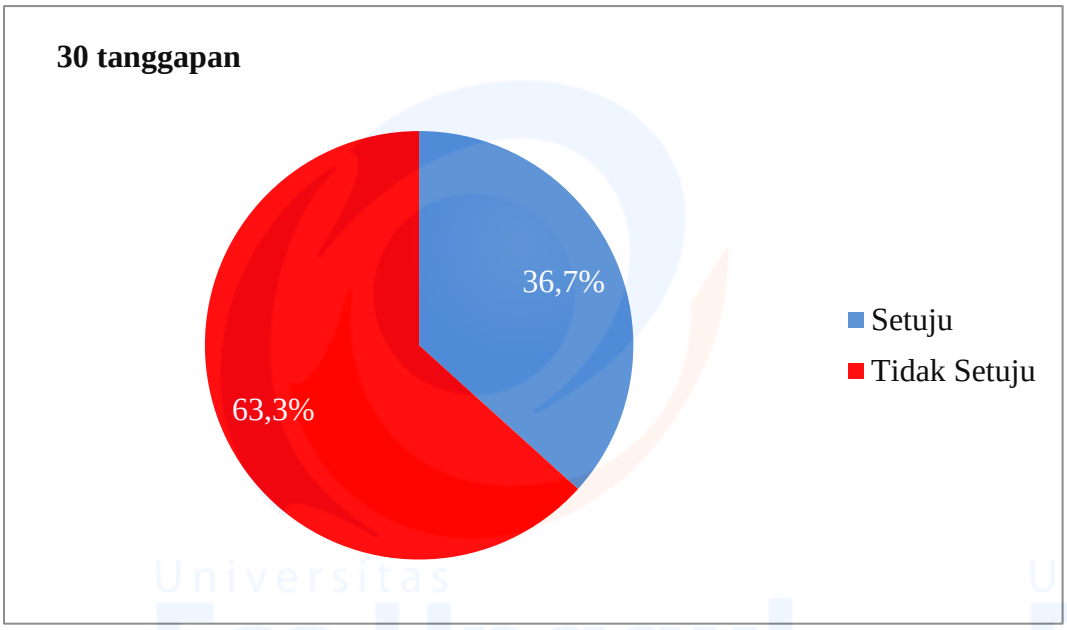
Sumber: Data Diolah Peneliti, Juni 2020

Gambar 1.2 Kepuasan Pelanggan Saat Belanja di Gadget Store

Berdasarkan hasil prasurvey pada pelanggan Gadget Store mendapat respon sebanyak 56,7% yang menyatakan bahwa pelanggan tidak puas saat berbelanja terhadap Gadget Store dan membuat pelanggan merasa tidak puas dan kecewa. Dan sebanyak 43,3% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan saat berbelanja di Gadget Store sangat memuaskan. Salah satu faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk memberikan kepuasan pada

pelanggannya adalah dengan memberikan pelayanan yang nyaman dan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Banyaknya usaha yang menjual *smartphone* mengakibatkan konsumen memiliki pilihan untuk memilih toko dengan pelayanan yang nyaman dan baik. Untuk menarik hati konsumen agar melakukan pembelian produk salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menerapkan pelayanan karyawan dengan bersikap ramah, berkomunikasi dengan baik, serta menyediakan fasilitas untuk para pelanggannya dalam memberikan pelayanan merupakan hal dasar dalam melayani pelanggan. Tapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan saat melayani pelanggan tidak memenuhi ekspetasi konsumen. Berikut hasil prasurvey pada pelanggan Gadget Store mengenai pelayanan yang dapat dilihat di Gambar 1.3.

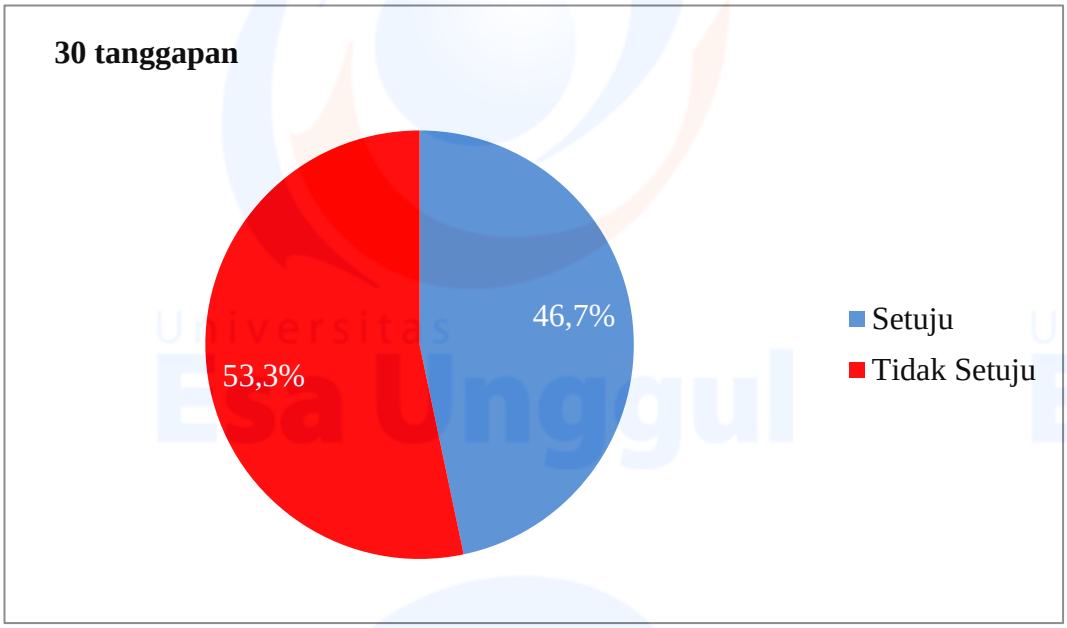


Sumber: Data Diolah Peneliti, Juni 2020

Gambar 1.3 Kualitas Pelayanan di Gadget Store Memuaskan

Berdasarkan hasil prasurvey pada pelanggan Gadget Store mendapat respon sebanyak 63,3% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada Gadget Store tidak memuaskan, hal ini dikarenakan saat pelanggan ingin melakukan pembayaran melalui non tunai atau *cashless*, mesin EDC pada Gadget Store sering tidak berfungsi sehingga pelanggan harus menambah waktu lagi untuk pergi mencari mesin ATM terdekat untuk menarik uang tunai dan karyawan yang kurang ramah dan lama dalam melayani konsumen. Sedangkan sebanyak 36,7% responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan Gadget Store. Karena pelanggan merasa bahwa karyawan memiliki rasa simpati kepada para pelanggannya sehingga membuat pelanggan merasa nyaman.

Selain kualitas pelayanan, keragaman produk merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha karena keragaman produk merupakan salah satu hal penting dalam pengaruh perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian. Para pelaku usaha harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual. Dengan adanya bermacam produk dalam arti produk yang lengkap maka itu semua akan memberikan pelanggan leluasa untuk memilih dan mendapati produk yang diinginkan. Salah satunya dengan menyediakan keragaman produk, karena sesuatu yang biasanya diinginkan oleh konsumen adalah bagaimana cara untuk mendapatkan barang-barang yang dibutuhkan serta menyediakan beranekaragam produk dan alternatif pilihan. Memperhatikan keragaman produk perusahaan harus juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Pelayanan 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 daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas dan cenderung akan loyal. Berikut hasil prasurvey pada pelanggan Gadget Store mengenai keragaman produk yang dapat dilihat di Gambar 1.4.



Sumber: Data Diolah Peneliti, Juni 2020

Gambar 1.4 Keragaman Produk Saat Belanja di Gadget Store Tersedia

Berdasarkan hasil observasi pada Gambar 1.4 bahwa sebanyak 46,7% pernyataan dari responden merasa puas karena produk yang disediakan pada perusahaan Gadget Store tersedia atau ada produknya. Sedangkan 53,3% responden menyatakan tidak puas karena kelengkapan produk yang disediakan

oleh Gadget Store saat ingin membeli produk tidak tersedia sesuai harapan para pelanggan.

Dilihat dari respon pelanggan Gadget Store, kualitas pelayanan dan keragaman produk memiliki hubungan yang sangat erat guna membangun kepuasan pelanggan untuk membuat pelanggan menjadi loyal dan bisa berkunjung kembali ke perusahaan. Dari uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas, peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gadget Store Serpong".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Adanya ketidakpuasan dari pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan dan keragaman produk sehingga ada pelanggan yang beralih ke tempat lain untuk berbelanja dan mengakibatkan rendahnya loyalitas pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan karyawan belum maksimal dan belum konsisten sehingga mengakibatkan pelanggan merasa tidak nyaman saat berbelanja di Gadget Store.
3. Keragaman produk yang tidak lengkap mengakibatkan pelanggan merasa kecewa karena produk yang diinginkan konsumen tidak tersedia di Gagdet Store.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi objek penelitian. Batasan masalah yang dipilih antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan di Gadget Store Serpong.
2. Responden yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah datang dua kali untuk membeli produk di Gadget Store.
3. Penelitian ini hanya pada masalah kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Gadget Store Serpong.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gadget Store?
2. Apakah keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gadget Store?
3. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store?

5. Apakah keragaman produk berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gadget Store?
7. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gadget Store?

1.5 Tujuan Masalah Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gadget Store
2. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan Gadget Store
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan Gadget Store
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gadget Store
7. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gadget Store

1.6. Manfaat Masalah Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara besar penelitian ini berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti yaitu untuk dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya khusunya dalam lingkup manajemen pemasaran.
2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam menerapkan strategi pemasaran yang efektif kedepannya. Serta pengetahuan kepada karyawan saat bekerja di sebuah toko dalam melayani pelanggan dengan baik sehingga dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan.
3. Bagi Pihak Lain

   Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dan ilmu pengetahuan terutama dibidang pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.