

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Untung Sejahtera 888 merupakan toko yang bergerak di bidang usaha Retail yang menjual aneka produk frozen food, aneka bumbu masak, Saos, Kecap dan juga aneka makanan ringan. Untung Sejahtera 888 berdiri sejak tahun 2022 yang terletak di Jl Gajahan No. 10 Gajahan, Colomadu Karanganyar. Toko ini berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar dengan harga terjangkau dan pelayanan cepat. Seiring meningkatkan jumlah pelanggan, Toko Untung Sejahtera 888 menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan retail yang semakin ketat, baik dengan toko modern maupun tradisional di wilayah Colomadu dan sekitarnya.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang retail. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dipersepsikan terhadap harapan mereka. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas.

Menurut data dari Kementerian Perdagangan RI (2023), sektor retail masih menjadi salah satu kontributor utama pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan peningkatan transaksi sebesar 5,2% per tahun, terutama pada kategori *Fast Moving Consumer Goods (FMCG)*. Namun laporan NielsenIQ (2023) juga menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan di sektor retail tradisional menurun hingga 12% akibat meningkatnya ekspektasi terhadap pelayanan dan kemudahan berbelanja, terutama setelah pandemi. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen saat ini tidak hanya berfokus

pada harga atau produk, tetapi juga memperhatikan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Dalam konteks bisnis retail, pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi yang mereka rasakan langsung. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan (SERVQUAL) dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi tersebut berpengaruh langsung terhadap persepsi pelanggan mengenai layanan yang diterima.

Seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat, pelanggan kini tidak hanya membeli produk semata, melainkan juga menilai pengalaman yang mereka rasakan selama berbelanja. Dalam konteks bisnis retail, pelayanan menjadi pembeda utama antara satu toko dengan toko lainnya yang menawarkan produk serupa. Menurut Lupiyoadi (2018), pelayanan yang berkualitas mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan menjadi faktor penentu dalam menciptakan loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang menyertainya.

Selain itu, persaingan antar toko retail di wilayah perkotaan maupun daerah semakin ketat. Kehadiran minimarket modern seperti Alfamart, Indomaret, swalayan, hingga e-commerce membuat pelaku usaha retail independen harus terus berinovasi dalam memberikan pelayanan. Menurut Survei Katadata Insight Center (2023), 73% pelanggan memilih toko retail bukan hanya karena harga, tetapi karena pelayanan cepat, keramahan staf, ketersediaan produk, artinya pelayanan yang buruk dapat berdampak langsung pada hilangnya pelanggan dan menurunnya pendapatan.

Sebagai objek penelitian, Toko Untung Sejahtera 888 memiliki karakteristik menarik untuk dikaji. Toko ini termasuk dalam kategori retail semi-modern, yang masih menggunakan sistem penjualan langsung namun didukung oleh sistem pencatatan

digital melalui Moka *Backoffice*. Sistem ini membantu pemilik toko memantau transaksi, stok barang, serta laporan penjualan. Keberhasilan toko dalam mempertahankan pelanggan sangat tergantung pada sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Misalnya, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, keramahan dalam berinteraksi, penataan produk yang rapi hingga kemampuan toko dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Namun, pada prakteknya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan pelayanan saat jam sibuk, kurangnya perhatian individu terhadap kebutuhan pelanggan tertentu, serta ketersediaan fasilitas yang belum optimal. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan membuat mereka beralih ke kompetitor. Oleh karena itu, evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Untung Sejahtera 888 menjadi penting dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888. Oleh karena itu, penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888”**. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan toko saat ini mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta menjadi masukan strategis bagi pihak manajemen toko dalam meningkatkan strategi pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Toko Untung Sejahtera 888.
2. Untung mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888.
3. Untung menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Untung Sejahtera 888.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
- Menjadi referensi dan bahan literatur bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Toko Untung Sejahtera 888, Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan
- Bagi pelanggan, diharapkan dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dari toko.