

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pendapatan masyarakat terutama di kota-kota besar mengakibatkan tuntutan terhadap tingkat kualitas kehidupan, menggunakan waktu yang kian efektif dan efisien. Gaya hidup yang makin modern, permintaan barang-barang yang berkualitas dan pelayanan yang dituntut harus makin baik, tuntutan-tuntutan ini menyebabkan kecenderungan masyarakat beralih dari pasar tradisional ke pasar modern.

Semakin berkembangnya dunia usaha akhir-akhir ini yang disertai dengan kemajuan teknologi dengan sendirinya akan mengakibatkan semakin tajamnya persaingan, baik pada perusahaan industri manufaktur maupun perusahaan jasa.

Pada perusahaan jasa, segi pelayanan merupakan hal yang menonjol. Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu pendekatan dalam segi pemasaran dengan jalan mencari tahu tentang nilai-nilai yang diharapkan pelanggan, membuat semua orang sadar akan pentingnya hal tersebut, dan meninjau kembali proses pelayanan. Kemampuan tersebut sangat diperlukan oleh setiap perusahaan tidak terlepas juga pada PT. Sarinah yang memberikan

jasa pelayanan sehingga bisa dikatakan perusahaan yang bergerak dalam industri jasa.

Sebagai perusahaan jasa, PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang harus mampu mengantisipasi setiap perubahan lingkungan agar dapat bersaing dalam percaturan bisnis jasa, serta selalu mengasah ujung tombak pemasarannya, yakni kepuasan konsumen dari segi penawaran yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang tinggi dan memadai.

Sebagai perusahaan retail PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah dituntut untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas seperti kelengkapan barang yang ditawarkan, kemudahan konsumen dalam mencari barang, pelayanan karyawan toko, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan dari pihak perusahaan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, maupun pemberian perhatian pribadi pada konsumen. Semua ini dilakukan agar konsumen merasa puas, kepuasan konsumen akan membawa dampak yang menguntungkan bagi perusahaan, misalnya loyalitas konsumen, pembelian ulang, promosi dari mulut ke mulut, dan lain-lain. Oleh karena itu jika PT. Sarinah Malang ingin memiliki daya saing yang tinggi, maka pihak manajemen PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang harus dapat

mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan para pemakai jasanya.

PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah dilakukan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Akhirnya informasi-informasi penting perlu digali dari pihak konsumen, misalnya tentang kualitas pelayanan yang diberikan, dimana hasilnya dapat dijadikan umpan balik dalam pengendalian dari pihak manajemen PT. Sarinah Malang.

Mengingat pentingnya kualitas pada pelayanan jasa, maka peneliti ini mengambil judul: “Variabel Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah:

1. Apakah faktor pelayanan yang meliputi : (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Di antara variabel faktor pelayanan yang meliputi (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), variabel apa yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan yang meliputi : (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan di antara variabel (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PT. Hero Swalayan Cabang Sarinah Plaza Malang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dalam perkuliahan
2. Bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi perusahaan.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjutinya dengan penelitian yang baru.