

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, persaingan bisnis ritel di Indonesia sangat ketat, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya ritel lokal, nasional, dan internasional yang tersebar di seluruh Indonesia. Kita dapat dengan mudah menemukan ritel tradisional maupun modern di hampir setiap wilayah Indonesia. Indonesia adalah salah satu negara dengan tingkat konsumsi barang ritel tertinggi. Tidak mengherankan bahwa perusahaan ritel dalam dan luar negeri sangat tertarik untuk investasi di sektor ini. Keadaan ini menunjukkan kecenderungan konsumtif manusia, yang berarti pelanggan selalu menggunakan barang atau jasa dalam kehidupan sehari-hari. Pemenuhan berbagai kebutuhan dan kecendrungan yang sedang menyebabkan perilaku ini. [1]

Ketika industri ritel seperti Alfamart yang berada di Blang Pulo menjadi lebih kompetitif, memahami harapan dan kebutuhan pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Analisis ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan strategi pemasaran, manajemen operasional, dan kebijakan harga di industri ritel. Dengan mengungkapkan secara rinci faktor-faktor yang paling penting bagi pelanggan, penelitian ini dapat membantu pengecer mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan atau pasar harus mampu membuat pelanggan puas dengan barang atau jasa yang mereka jual. Ini dapat dicapai dengan menyediakan produk dengan kualitas, harga, dan layanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Sebaliknya, produk atau pasar yang tidak memenuhi kriteria tersebut dapat membuat pelanggan tidak puas dalam berbagai tingkat. Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, harga, dan pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan karena konsumen akan terpuaskan jika pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Jika tidak, konsumen tidak akan kembali ke pasar atau tetap menjadi pelanggan.[2]

Pelayanan Alfamart memiliki sistem yang berbeda dengan market yang lainnya. Diantaranya sistem pelayanan karyawan terhadap pelanggan, pelayanan dari kasir, harga produk, dan lain sebagainya. Dengan sistem ini bisa membuat hati para pelanggan dapat memilih sesuai kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang bagi Alfamart Blang Pulo dengan memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas yang baik sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman berbelanja di kedua market tersebut. Metode yang digunakan adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk melihat kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak akan puas dan jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka beralasan pula untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul, yaitu “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Semua Produk Barang Pada Alfamart Blang Pulo Dengan Menggunakan Metode Performance Analysis (IPA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Alfamart Blang Pulo
2. Bagaimana menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada kepuasan pelanggan Alfamart Blang Pulo

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian adalah fokus pada hasil kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Alfamart Blang Pulo
2. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis
3. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan Alfamart Blang Pulo

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hasil kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Alfamart Blang Pulo
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan harga produk pada Alfamart Blang Pulo

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan pada perusahaan Alfamart mengenai kepuasan pelanggan
2. Memahami penerapan metode Importance Performance Analysis dalam menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Alfamart
3. Dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang sudah didapatkan pada bangku perkuliahan dalam kehidupan nyata
4. Dapat dijadikan referensi selanjutnya bagi mahasiswa Universitas Malikussaleh

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan di Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan informasi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung. Rumusan-rumusan yang akan digunakan dan ditampilkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan penelitian sesuai dengan standar-standar yang dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya. Bab ini berisi tentang alat, tahapan penelitian, durasi penelitian, lokasi penelitian, pengumpulan data, dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian atau observasi beserta analisis yang dilakukan. Analisis dan pembahasan harus konsisten dengan tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari permasalahan yang ada dan diharapkan dapat menjadi referensi ataupun tolak ukur dalam penelitian kedepannya.