

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat . persaingan yang semakin ketat membuat pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang. Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak.

Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan, salah satu cara perusahaan meningkatkan kepuasan

pelanggannya yaitu dengan cara menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, tetapi hal itu dapat mengakibatkan laba perusahaan menurun. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, di mana alternative yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggannya. Beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian pelanggan merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Ketidakpuasan pelanggan atau masyasakat terjadi karena rendahnya tingkat pelayanan dari toko Sayur Kita untuk melayani pelanggan yang datang berbelanja di toko Sayur Kita, kemudian adanya sifat pelanggan yang terfokuskan tentang penampilan dari pihak karyawan dan ada beberapa latar belakang umum yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan pelanggan di toko sayur kita medan tersebut meliputi:

1. Kualitas produk yang buruk: Produk sayur yang dijual mungkin tidak segar, berkualitas rendah, atau sudah melewati masa simpan. Pelanggan tentu akan merasa tidak puas jika mereka membeli produk yang tidak memenuhi harapan kualitasnya.
2. Kurangnya Ketersediaan Stok: Toko sayur yang sering kehabisan stok atau tidak memiliki variasi sayuran yang cukup juga dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan ingin memiliki banyak pilihan ketika berbelanja.
3. Harga yang tidak bersaing: Harga sayuran yang terlalu tinggi dibandingkan dengan toko sayur lain di sekitar daerah tersebut bisa membuat pelanggan mencari alternatif lain. Harga yang tidak bersaing dapat menyebabkan ketidakpuasan.
4. Kebersihan dan keamanan toko: Toko sayur yang kotor, berantakan, atau tidak mematuhi standar keamanan makanan juga dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak puas.
5. Masalah manajemen dan organisasi: Masalah di dalam manajemen toko, seperti masalah persediaan, pengelolaan karyawan, atau perencanaan yang buruk, dapat menyebabkan masalah operasional yang mengganggu pelanggan dan menciptakan ketidakpuasan.
6. Tidak adanya informasi produk: Pelanggan mungkin tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang produk yang dijual, seperti asal-usul sayuran, metode pertanian, atau rekomendasi penyimpanan. Ini dapat menyebabkan ketidakpuasan karena kurangnya transparansi.
7. Masalah logistik: Jika ada kendala dalam rantai pasokan atau pengiriman produk, ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman produk atau pengelolaan stok yang buruk, yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas.

Masih tingginya tingkat keengganan pelanggan untuk menyampaikan keluhan ini bisa disebabkan adanya kecenderungan enggan bertatap muka secara langsung dengan pihak perusahaan, kurangnya pengetahuan dan pengalaman pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, nilai produk atau jasa yang dibeli relatif kecil dan rendahnya peluang keberhasilan dalam melakukan keluhan.

Pelanggan yang menyampaikan keluhan pada perusahaan dan keluhan mereka didengarkan oleh pihak perusahaan akan menceritakan perlakuan baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang. Tetapi, pelanggan yang tidak puas rata-rata akan menceritakan perlakuan tidak baik kepada 11 orang. Jika masing-masing orang tersebut masih memberitahu orang lain lagi, jumlah orang yang mendapatkan berita buruk itu akan berlipat ganda.

Langkah bijaksana dalam menghadapi situasi ini adalah tetap tenang, terima keluhan dengan baik, tunjukkan empati dan komunikasi yang baik, tanggap komplain dengan cepat, memposisikan sebagai pendengar yang baik, serta segera mengambil tindakan yang benar dengan melakukan koordinasi terhadap pihak-pihak yang bersangkutan.

Adapun kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, pelanggan menjadi salah satu aset terpenting bagi setiap usaha. Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan salah satu kunci kesuksesan usaha. Salah satu jenis usaha yang sangat bergantung pada pelanggan adalah toko sayur, seperti "Toko Sayur Kita" di Medan. Toko sayur adalah tempat di mana pelanggan dapat memperoleh produk-produk segar dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan gizi harian

mereka. Kualitas pelayanan di toko sayur sangat penting karena dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti keramahan staf, kecepatan layanan, ketersediaan produk, kebersihan toko, dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

Di sisi lain, kepuasan pelanggan memiliki dampak besar pada kesuksesan bisnis. Pelanggan yang puas cenderung kembali, melakukan pembelian ulang, dan mungkin merekomendasikan toko sayur kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat menciptakan masalah seperti hilangnya pendapatan dan reputasi yang buruk.

Namun, penting untuk diingat bahwa kualitas pelayanan tidak selalu dapat diukur dengan mudah, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan mungkin bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di "Toko Sayur Kita" di Medan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks toko sayur, pemilik toko dan pengelola bisnis serupa dapat meningkatkan strategi pelayanan mereka dan mempertahankan pelanggan dengan lebih efektif.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang besar dalam konteks bisnis toko sayur dan dapat memberikan wawasan berharga bagi pemilik dan pengelola toko serupa, serta untuk pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang ini.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Bervariasi: Masalah yang dihadapi oleh toko sayur Medan adalah adanya variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan mungkin merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain mungkin merasa kurang puas. Hal ini mengindikasikan perlunya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Persepsi Kualitas Pelayanan yang Berbeda: Pelanggan mungkin memiliki persepsi yang berbeda tentang kualitas pelayanan di toko sayur tersebut. Ini dapat berkaitan dengan aspek-aspek tertentu seperti keramahan karyawan, ketersediaan produk, atau efisiensi pelayanan. Memahami perspektif pelanggan yang beragam ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
3. Tingkat Persaingan yang Meningkat: Bisnis sayur di Medan menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat. Dengan banyaknya toko sayur dan pedagang yang beroperasi, penting untuk memahami bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru..
4. Tingkat Pelanggan yang Kembali: Studi tentang kualitas pelayanan dapat membantu dalam memahami mengapa beberapa pelanggan mungkin tidak kembali ke toko sayur tersebut. Ini bisa berkaitan dengan pengalaman sebelumnya yang kurang memuaskan atau perasaan bahwa pelayanan tidak memadai.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, jelaslah kompleks permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini. Namun, penelitian ini tidak membahas semua permasalahan di atas, sehingga perlu adanya batasan masalah.

Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko Sayur Kita Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada ditoko Sayur Kita Medan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelanggan ditoko Sayur Kita Medan?
3. Apa saja faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditoko Sayur Kita Medan ?
4. Apakah terdapat perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan antara pelanggan tetap dan pelanggan baru ditoko Sayur Kita Medan ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang akan dicapai dari proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan ditoko Sayur Kita Medan
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditoko Sayur Kita Medan
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko Sayur Kita Medan
4. Mengetahui perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan antara pelanggan tetap dan pelanggan baru ditoko Sayur Kita Medan

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian sebagai sarana dalam menerapkan teori yang telah didapatkan saat mengikuti perkuliahan dan menerapkannya, sebagai tambahan

informasi atau bahan kajian bagi Pengembang Pada Toko Sayur Kita Medan . Untuk membantu pemilik toko memahami aspek-aspek kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki pada toko Sayur Kita Medan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk pelanggan yaitu dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, pelanggan mungkin akan merasa lebih bahagia dan puas berbelanja dengan produk dan layanan yang mereka terima. Ini dapat mempengaruhi kualitas hidup mereka secara keseluruhan.
2. Peningkatan kualitas pelayanan ditoko Sayur Kita Medan dapat membantu memastikan ketersediaan produk segar dan berkualitas tinggi bagi masyarakat. Hal ini bisa berdampak positif pada pola makan dan kesehatan masyarakat.

Manfaat bagi adalah peneliti dapat memperoleh pemahaman mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada toko Sayur Kita Medan. Ini dapat membantu peneliti memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor

