

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Suasana toko atau *store atmosphere* merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh suatu bisnis dalam menciptakan kepuasan konsumennya. Dengan adanya *store atmosphere* yang baik, maka perusahaan dapat menarik konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan membuat sesuatu yang berbeda. *Store atmosphere* bisa menjadi alternatif untuk membedakan toko yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan diperlukan karena dari setiap bisnis pasti didapati produk yang serupa dengan harga yang berkisar beda tipis. Menurut Kurniati dalam Alfin dan Nurdin (2017), berpendapat *Store Atmosphere* adalah satu penataan lingkungan yang dirancang untuk membuat pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja.

Banyaknya pilihan toko bangunan di Kabupaten Tabanan akan memudahkan konsumen untuk berpindah dari satu toko ke toko lainnya yang menurut mereka lebih baik. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan konsumen agar mampu memberikan kepuasan pada konsumen sehingga tidak beralih pada kompetitor. Jika konsumen bosan dengan suasana toko yang mereka kunjungi, kemungkinan besar mereka akan beralih ke toko lain, sehingga para pelaku bisnis menerapkan berbagai cara yang efektif dalam menciptakan suasana toko yang menarik dengan tujuan untuk menang dalam persaingan. Seiring dengan pembangunan yang dilakukan

oleh pemerintah Indonesia, kondisi ekonomi masyarakat juga meningkat, hal ini berdampak pada semakin besarnya peluang pengembangan bisnis toko bangunan di Indonesia.

Salah satu toko bangunan yang hadir dari sekian banyak toko bangunan di Kabupaten Tabanan yaitu UD Adi Riana. UD Adi Riana yang beralamat di Jalan Ir. Sukarno. Desa Sanggulan, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, Bali, merupakan sebuah toko bahan bangunan yang bergerak di bidang penjualan bahan-bahan material bangunan. Pada saat ini, UD Adi Riana cukup banyak di kenali masyarakat, terutama bagi yang ingin membuat atau merehab rumah.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan

pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini. Berikut ini merupakan tabel observasi kuesioner awal kepuasan pelanggan pada 10 orang pelanggan UD Adi Riana dapat dilihat pada Tabel I.1 sebagai berikut.

Tabel I.1
Survei Awal Kepuasan Pelanggan UD Adi Riana

Responden	Skor Variabel Kepuasan Pelanggan						Total skor	Kategori Kepuasan Pelanggan
	<i>overall satisfaction</i>		<i>expectation</i>		<i>experience</i>			
	1	2	3	4	5	6		
1	3	2	2	3	2	1	13	Rendah
2	4	3	1	1	4	3	16	Cukup Tinggi
3	3	2	3	3	3	1	15	Rendah
4	3	1	3	3	2	1	13	Rendah
5	4	1	3	2	2	1	13	Rendah
6	3	4	1	1	4	4	17	Cukup Tinggi
7	3	3	3	3	2	1	15	Rendah
8	4	2	1	1	3	1	12	Rendah
9	3	1	1	3	3	2	13	Rendah
10	3	1	2	3	3	2	14	Rendah
Total	53		45		45		141	Rendah

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel I.1. dapat dilihat bahwa dua pelanggan UD Adi Riana memiliki kategori kepuasan pelanggan yang cukup tinggi, sedangkan delapan pelanggan memiliki kategori kepuasan pelanggan yang rendah.

Menurut Umar (2019), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan.

Schiffman dan Kanuk (2019), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Kepuasan pelanggan didasarkan pada pengalaman penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Penilaian itu berdasarkan evaluasi persepsi pelanggan yang berhubungan dengan pengalaman pemakaian atau value yang dimiliki yang memfasilitasi pencapaian tujuan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi. Menurut Zeithaml dkk dalam

Hardiyansyah (2018), kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah penelitian diatas, maka dapat diajukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADI RIANA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Berdasarkan survei awal kepuasan pelanggan UD Adi Riana, sebagian besar pelanggan memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang masih tergolong rendah.
2. Terjadinya ketidakkonsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada UD Adi Riana maka, penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel *store atmosphere* dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana?
2. Apakah *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji.

1. Pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana.
2. Pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD Adi Riana.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoretis dan praktis. Manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Secara Teoretis

Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan *store atmosphere* dan kualitas pelayanan dan memberikan sumbangan pemikiran serta masukan bagi pemilik UD Adi Riana.

2. Secara Praktis

a) Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan dapat memperoleh kesempatan bagi mereka guna menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan permasalahan yang ada dilapangan.

b) Bagi Pemilik UD Adi Riana

Pemilik UD Adi Riana memperoleh informasi cara meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan cara meningkatkan *store atmosphere* dan kualitas pelayanan.

