

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin berkembang pesat khususnya pada usaha Retail yang mulai banyak berkembang di berbagai kota - kota besar seperti Surabaya, Sidoarjo, Jakarta dan lainnya. Dalam proses memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat menginginkan proses pembelian barang yang mudah dan harga yang terjangkau serta fasilitas yang memadai.

Kebutuhan masyarakat semakin hari meningkat dan tingginya minat konsumen dalam berbelanja membuat para pelaku usaha Retail menelaah peluang untuk memperoleh keuntungan. hal ini tentunya menjadikan para pelaku usaha Retail berlomba - lomba untuk merencanakan strategi untuk menjaring pelanggan.

Usaha Retail tradisional harus bekerja secara extra untuk bisa bersaing dengan usaha Retail modern seperti halnya hypermart, transmart, giant, lottemart dan lainnya, karena usaha Retail modern yang ditunjang dengan adanya kelengkapan produk yang sangat lengkap, suasana toko dan lokasi yang strategis maka konsumen akan lebih memilih berbelanja di Retail modern daripada Retail tradisional.

Saat ini konsumen sangat kritis dalam memilih produk, dengan mempertimbangkan dahulu kualitas produk yang akan dibeli dengan produk yang lainnya. kualitas produk merupakan hal yang paling utama

dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2013:123) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Dalam hal ini Suasana toko merupakan hal yang sangat penting untuk menarik minat konsumen dengan suasana toko yang berbeda dengan yang lainnya merupakan keharusan bagi setiap Retail untuk menunjukkan kekuatannya dalam ketatnya dunia usaha. Menurut Utami (2008:163) Suasana toko adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian untuk merancang respons emosional dan persepsi pelanggan sekaligus untuk mempengaruhi pelanggan dalam membeli barang. Suasana toko di "SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru" mempunyai suasana toko yang berbeda dari yang lainnya desain toko yang mempunyai desain layaknya minimarket sehingga mempermudah konsumen untuk membeli produk yang dibutuhkan sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Selain dari suasana toko perlengkapan produk menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam membeli kebutuhan. Menurut Utami dalam Arianto dan Patilaya (2018) kelengkapan produk adalah kelengkapan produk yang berkaitan dengan kedalaman, luas, dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat ditoko. Dengan adanya kelengkapan produk yang dijual di dalam toko semakin

maka semakin banyak minat konsumen untuk membeli ditoko tersebut.

Lokasi yang strategis merupakan keinginan para pelaku usaha khususnya pada bisnis Retail, dengan lokasi yang strategis maka akan menarik minat konsumen untuk berbelanja. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Bailia, Soegoto dan Loindong (2014) lokasi adalah suatu kegiatan perusahaan dalam membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. lokasi yang strategis toko SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru yang berada disamping jalan utama akan menarik minat konsumen untuk berbelanja yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya menurut Nurdiansyah dan Matadji (2017), Putranto (2019), Pratiwi dan Gadeng (2019) mengemukakan bahwa perlengkapan produk, suasana toko dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut peneliti ingin mengambil penelitian dengan judul "Pengaruh Suasana Toko, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diprediksi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru ?
2. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru ?
4. Apakah suasana toko, kelengkapan produk dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari kajian yang telah dirumuskan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis suasana toko, kelengkapan toko dan lokasi berpengaruh secara

simultan terhadap kepuasan pelanggan SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

##### **1. bagi peneliti**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas serta dapat memahami dan memecahkan hal-hal yang berhubungan dengan berbagai permasalahan diperusahaan khususnya di dunia usaha sehingga nantinya siap dalam dunia kerja yang dijalaninya.

##### **2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kelengkapan produk, suasana toko dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di toko SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk sebagai bahan informasi dan menambah wawasan tentang kepuasan pelanggan dalam membeli ditoko SRC (Sampoerna Retail Community) Marji di Kecamatan Waru.