

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, termasuk juga bisnis perusahaan dagang. Perkembangan usaha tempat perbelanjaan seperti swalayan pada saat ini sangat pesat, sehingga persaingan tempat perbelanjaan menjadi sangat kompetitif. Berbagai cara diterapkan melalui strategi pemasaran yang efektif dengan satu tujuan yaitu menang dalam persaingan. Penguasaan akan pasar dalam dunia bisnis merupakan faktor yang sangat penting agar usaha yang dijalankan eksis dan bahkan jika mungkin dapat berkembang lebih luas lagi.

Plaza Laksamana Bengkalis merupakan plaza pertama di Pulau Bengkalis. Plaza Laksamana yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso yang terletak di pusat kota. Plaza laksamana dinyatakan resmi dibuka pada 13 Desember 2011 yang diresmikan oleh Bapak bupati H.Herliyan Saleh. Plaza Laksamana mengoperasikan tiga lantai. Lantai satu difungsikan sebagai swalayan, lantai dua koleksi pakaian dan restoran (cafe), dan lantai tiga sebagai sarana permainan anak-anak. Direktur Plaza Laksamana mengatakan dengan keberadaan plaza pertama di pulau Bengkalis diharapkan menjadi momen pasar bagi pengusaha industri lokal.

Kini semakin disadari bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. *Survive* tidaknya suatu persahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Loyalitas adalah situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen dan disertai

pola pembelian ulang yang konsisten. Pada hakikatnya, loyalitas konsumen merupakan suatu hubungan antara perusahaan dengan konsumen. loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain dengan jenis manfaat yang sama, dan yang terakhir produk memuaskan konsumen, dengan terpuaskan maka konsumen akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima maka konsumen dapat memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak lain.

Perusahaan yang baik selalu menempatkan konsumen pada pusat dari aktivitas bisnis, dari hal ini diharapkan perusahaan selalu memperhatikan dan mengutamakan konsumen dalam segala aktivitas yang dilakukan perusahaan, sehingga konsumen menjadi pihak yang selalu didahulukan dengan harapan akan merasa puas, nyaman, dan akhirnya menjadi loyal kepada perusahaan. Bila yang didapat sudah sesuai dengan harapan, maka proses pembelian ini terus berulang, sehingga dapat dikatakan telah timbulnya loyalitas konsumen. Bila dari pengalaman yang didapat oleh konsumen tidak mendapatkan apa yang memuaskan dirinya maka konsumen tidak akan berhenti untuk mencoba merk-merk lain sampai konsumen mendapatkan produk atau jasa yang memenuhi kriteria yang mereka terapkan. Sehingga dalam hal ini perusahaan akan berupaya untuk menjaga hubungan dengan konsumen melalui berbagai cara sehingga membuat konsumen merasa dapat dipuaskan dengan menerapkan berbagai inovasi dan kreatifitas.

Berbagai inovasi dan kreatifitas perlu dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dan perkembangan dunia bisnis, serta untuk dapat mencapai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini diharuskan agar tercipta suatu ikatan antara konsumen dan penyedia produk atau jasa. Kepuasan konsumen sendiri juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai

dengan harapan yang diterima dan kemampuan produk tersebut dapat memuaskan kebutuhan dari konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plaza Laksamana Bengkulu (studi kasus pada masyarakat Bengkulu)**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu (studi kasus pada masyarakat Bengkulu)?

1.3 Batasan Masalah

Pada penulisan penelitian tugas akhir ini penulis akan memberi batasan penelitian hanya akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Plaza Laksamana Bengkulu
2. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Diharapkan dalam Penelitian Tugas Akhir ini penulis dapat menerapkan teori-teori yang telah di tempuh selama kuliah, dan juga sekaligus mendapatkan pengetahuan serta informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil Penelitian Tugas Akhir ini dapat diharapkan memberikan masukan dan pertimbangan bagi Plaza Laksamana Bengkalis untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak Lain

Dari hasil Penelitian Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam mengenai pembahasan yang bersangkutan dengan penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batas masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya , serta teori-teori yang sesuai dengan pokok pembahasan pada penelitian ini .

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai berbagai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan data, instrument penelitian pengukuran skala, teknik pengolahan data, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep, dan definisi operasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui kuosioner.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.

