

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era pemasaran modern saat ini persaingan bisnis dan usaha semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha lain. Dan dimasa pandemi ini, tentunya hal tersebut membuat para pengusaha berfikir keras, bagaimana tetap menjalankan usahanya dan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Pandemi ini menuntut semua masyarakat untuk selalu menjaga kebersihan dan menjaga jarak dalam berkomunikasi (*phisycal distancing*).

Dengan adanya pandemi tersebut tentunya harus tetap memperhatikan bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memenangkan persaingan, pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi pengusaha untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam persaingan pasar.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan, serta kepuasan terhadap konsumen merupakan faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam lingkungan yang semakin ketat. Oleh karena itu pengusaha harus mampu menawarkan sesuatu yang bernilai dan memberikan kesan yang mendalam

kepada konsumen untuk memuaskan melalui kinerjanya sesuai dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Maryati dan Husda (2020:20), tujuan utama dalam kepuasan konsumen yaitu harapan konsumen yang diinginkan dalam kinerja atau hasil yang berkualitas. Kepuasan konsumen dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Ninik Srijani (2017:33), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain fasilitas, fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta kenyamanan untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Menurut Mansur (2011:8) dalam Arianto dan Muhammad 2018, fasilitas itu sendiri mempunyai karakteristik, antara lain: fasilitas, parkir, dan pembayaran. Oleh karena itu, fasilitas adalah berbagai tindakan atau hasil yang ditawarkan suatu usaha atau perusahaan kepada orang lain pada dasarnya dapat dilihat dan tidak menjadikan hak milik.

Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memuaskan konsumen yaitu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen. Adapun yang mempengaruhi maju mundur suatu usaha yaitu bagaimana cara dalam mempertahankan konsumen menjadi konsumen yang setia. Kualitas pelayanan yang baik termasuk faktor utama yang membuat usaha semakin maju dan berkembang pesat.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan agar mampu menentukan perilaku konsumen dalam menilai, memilih, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan. Karena jika konsumen merasa puas mereka akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang sudah ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk mewujudkan kenyamanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa memiliki nilai lebih dari yang di harapkan.

Menurut Syaifullah dan Mira (2018:87) dalam Maryati dan Husda 2020, kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dan pengendalian tingkat kinerja untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pendapat lain mengatakan kualitas pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83)

Bisnis penggandaan, *fotocopy* dan penjualan ATK merupakan industri yang berkembang secara cepat dan dinamis dalam kehidupan modern di Kota. Karena hampir setiap aspek kehidupan kota memerlukan jasa

penggandaan dan *fotocopy*, baik dalam skala besar maupun dalam skala kecil. Toko Virgo GKB Gresik merupakan usaha perseorangan yang didirikan oleh Bapak Sudarmawan dan Istrinya Indah Istianah. Usaha ini merupakan usaha yang bergerak dibidang *fotocopy* dan penjualan ATK yang diperuntukkan untuk semua kalangan. Yang beralamat di Jalan Jawa No.114 GKB Gresik.

Toko Virgo GKB Gresik adalah salah satu toko yang menjual segala produk yang cukup lengkap dibandingkan toko lain. Mulai dari alat tulis kantor (ATK), jasa *Fotocopy*, jasa *printing*, jasa penjiplidan, jasa laminating, jasa pembayaran listrik, PDAM, FIF, pengisian Go-pay, *Es cream*, *Soft drink*, Rokok, Perlengkapan pramuka, Tas, sandal dengan berbagai macam merek, kualitas produk, dan variasi produk. Harganya juga sangat terjangkau, pembelian bisa dilakukan ecer maupun lusinan. Harga per lusinan juga berbeda dengan harga ecer.

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Harga Layanan Fotocopy di Virgo GKB Gresik**

No.	Jenis Fotocopy	Harga	
		1 Sisi	2 Sisi
1.	Biasa	250	400
2.	HVS Warna	300	500
3.	Kertas 80 gram	300	400
4.	Kertas A3 70 gram	1.000	1.500
5.	Kertas Bufallo	1.500	2.000
6.	Buku	250	500
7.	KTP minim Rp.1.000,-	8 pcs	5 pcs

*Sumber : Toko Virgo GKB Gresik*

**Tabel 1. 2**  
**Daftar Harga Layanan di Virgo GKB Gresik**

No.	Jenis Pelayanan	Harga
1.	Laminating F4	5000/Lembar
2.	Laminating A3	10.000/Lembar
3.	Laminating KTP	4.000/Lembar
4.	Print Hitam Putih	500/Lembar
5.	Print Berwarna	Menyesuaikan warna

*Sumber : Toko Virgo GKB Gresik*

**Tabel 1. 3**  
**Data Konsumen di Toko Virgo GKB Gresik**  
**Bulan September-Desember 2021**

No.	Bulan	Konsumen Yang Melakukan Pembelian
1	September	327 Orang
2	Oktober	343 Orang
3	November	458 Orang
4	Desember	496 Orang
<b>Jumlah Total Keseluruhan</b>		1.624 Orang

*Sumber : Toko Virgo GKB Gresik*

Toko Virgo GKB Gresik memiliki lokasi yang sangat strategis, dekat dengan perkantoran, pergudangan dan juga berada ditepi jalan raya, serta sekolah atau kampus. Akan tetapi Toko Virgo GKB memiliki masalah yaitu bangunannya yang terlalu kecil untuk penjualan yang lumayan lengkap, serta lahan untuk parkir yang kurang memadai dikarenakan karyawan yang lumayan banyak dan membawa kendaraan masing-masing sehingga menyebabkan lahan parkir menjadi sempit, tidak adanya ruang tunggu untuk konsumen yang sedang mengantri dan menunggu berkasnya yang sedang di *fotocopy*, tidak adanya kamar mandi umum untuk konsumen, dan pembayarannya masih tunai tidak bisa non tunai. Sering tertukarnya berkas

dikarenakan karyawan yang memiliki 2 shift sehingga sering terjadi *misskomunikasi* pada konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas yang ditemukan penelitian atas dasar fenomena yang terjadi di lapangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Virgo GKB Gresik”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik ?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik ?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1.4.1 Secara Teoristis**

###### **1. Bagi Universitas**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut, dan juga bisa untuk menambah referensi kepustakaan Universitas Gresik secara khusus pada bidang Manajemen Pemasaran.

###### **2. Bagi Pemilik**

Sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen dalam menyediakan fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Virgo GKB Gresik. Dan juga bisa memberikan ide-ide atau informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan mengenai fasilitas, dan kualitas pelayanan pada bisnis ini.

### 3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Dan menambah pengalaman serta sarana pelatihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat.

### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan yang menyangkut dalam ilmu pengetahuan ekonomi manajemen pemasaran dalam keputusan pembelian disuatu perusahaan.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk memutuskan melakukan pembelian di Toko Virgo GKB Gresik tersebut. Dan juga memberikan ilmu pengetahuan terutama di bidang pemasaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.