

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Melahirkan skema penyebaran efektif, tentu harus menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, agar mereka tetap setia berlangganan. Loyalitas pelanggan adalah sasaran utama bagi perusahaan dalam menumbuhkan bisnisnya, sebab kekuatan pelanggan merupakan salah satu kunci kesuksesan pada dunia usaha. Loyalitas pelanggan menciptakan aksi positif terhadap perusahaan beserta komitmen demi terus melakukan pembelian dimasa depan. Sikap ini bisa bertahan lama, namun bisa juga berakhir jika terjadi ketidakcocokan yang mengancam hubungan erat antara pelanggan dan perusahaan.

Salah satu peningkatan yang positif pada pola hidup masyarakat modern yaitu ilmu pengetahuan yang diprioritaskan oleh masyarakat modern khususnya dibidang pendidikan, karena mereka berasumsi bahwa ilmu pengetahuan merupakan bekal hidup dimasa yang akan datang. Oleh sebab itu, mereka beranggapan bahwasannya ilmu pengetahuan beserta pendidikan sudah sebagai komoditas yang menjanjikan dalam dunia usaha. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya Pendidikan dan ilmu pengetahuan yang meningkat, serta peningkatan konsumsi sumber-sumber ilmu pengetahuan dapat dicapai melalui gerakan baca buku dan media lainnya.

Buku salah satu sumber *sains* yang sangat gampang ditemui/dihasilkan di zaman modern. Tindakan membaca buku menjadi wajib bagi orang yang masih mengenyam pendidikan meliputi siswa, pengajar, peneliti dan khalayak ramai. Konsumsi akan pentingnya buku, memaksa para pelaku bisnis menjadi sebuah peluang usaha yang prospektif. Akan tetapi, untuk bisa menjadi

pemenang dalam di tengah persaingan industri, perusahaan wajib menunjukkan keunggulan dari para pesaing bisnis.

Salah satu toko buku terbesar di Indonesia adalah Gramedia, yang memiliki lokasi yang menarik bagi penduduk lokal dan pengunjung. Toko buku Gramedia sukses mempromosikan dirinya sebagai tempat wisata, tempat membaca dengan suasana yang nyaman, dan masih banyak lagi selain sebagai tempat berjualan buku. Menciptakan kawasan belanja yang menyenangkan dan cenderung pada konvergensi pola perilaku konsumen, terletak strategis di tengah kota, memberikan konsumen tempat yang mudah dijangkau, luas, bersih dan nyaman untuk membeli produk Gramedia. Selain berbagai macam buku, produk yang dihasilkan juga berupa alat tulis, perlengkapan olah raga, perlengkapan sekolah, alat musik, dan barang lainnya.

Kepadatan toko buku Gramedia terlihat dari jumlah pengunjung yang selalu ramai di area toko setiap harinya, terutama pada akhir pekan atau liburan. Pengunjung toko buku Gramedia Merdeka Bandung bisa mencapai 1000 orang per hari saat akhir pekan, adapun pada saat hari kerja bisa mencapai 500 orang per hari. Maka dapat dikatakan bahwa rata-rata pengunjung Gramedia Merdeka Bandung bisa mencapai 3000 orang per bulan. Namun, penting untuk diperhatikan apakah pengunjung tersebut benar-benar melakukan pembelian atau hanya sekedar melihat-lihat, mengingat saat ini selain berfungsi sebagai tempat berbelanja, tetapi juga berperan sebagai lokasi untuk membaca buku dan tempat hiburan bagi masyarakat modern. Berikut jumlah pengunjung Gramedia Merdeka Bandung:

Tabel 1.1
Jumlah Konsumen Gramedia Merdeka Bandung

No	Bulan	Jumlah	Persentase
1	Januari	3364	109,78%
2	Februari	3586	123,42%
3	Maret	3673	122,37%
4	April	4120	151,27%

No	Bulan	Jumlah	Persentase
5	Mei	2189	80,94%
6	Juni	2987	106,86%
7	Juli	3657	122,18%
8	Agustus	2876	95,77%
9	September	3729	98,16%
10	Oktober	4156	157,43%
11	November	3467	120,98%
12	Desember	3215	109,37%
Rata-rata perbulan		3418,25	114,63%

Sumber: Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung

Di Kota Bandung, Toko buku Gramedia di Kota Bandung tidak hanya memiliki 1 cabang, tetapi tersebar di berbagai lokasi di kota kembang ini. Banyak warga kota Bandung hanya mengenal cabang Gramedia yang terletak di Jalan Merdeka No. 43, karena fasilitasnya yang lebih lengkap dan ruang yang lebih luas. Banyaknya pesaing dalam bisnis toko buku di Bandung yang menjual barang serupa membuat Gramedia harus bisa berkompetisi dengan aktor lain di pasar buku. Berikut ini adalah sebagian toko buku dan rata-rata kunjungan yang ada disekitar kota Bandung:

TABEL 1.2
Daftar Pesaing Toko Buku

No	Nama Toko Buku	Alamat	Konsumen
1	Pasar Buku Palasari	Jl. Palasari No. 45	800/bulan
2	Togamas Bandung	Jl. Supratman No. 45	1100/bulan
3	Dahlan	Jl. Otto Iskandar Dinata No. 522	500/bulan
4	Periplus Setiabudi Market	Jl. Dr. Setiabudi No. 42	300/bulan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

Tabel 1.2 di atas menunjukkan daftar pesaing Toko Buku Gramedia di Kota Bandung, yang dapat menjadi ancaman nyata bagi perusahaan. Selain banyaknya toko yang tersebar di berbagai lokasi di Bandung, para pesaing tersebut juga menawarkan harga yang biasanya lebih rendah dibandingkan dengan produk di Gramedia, meskipun kualitasnya relatif setara. Meskipun rata-rata jumlah pengunjung pesaing lebih rendah dibandingkan Gramedia, mereka tetap dianggap sebagai kompetitor bisnis yang signifikan.

Berdasarkan observasi di lapangan yang dilakukan peneliti terdapat beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi menurunnya loyalitas pelanggan pada toko buku Gramedia Merdeka Bandung. Sejumlah permasalahan muncul, seperti kurangnya respon dari anggota staf, yang menyebabkan keluhan dari pelanggan tentang seberapa baik karyawan mencari buku. Terdapat juga miskomunikasi antara pelanggan dan staf, dimana pelanggan merasa kecewa dengan informasi yang diterima karena tidak selalu mendapatkan jawaban yang jelas dari mereka.

Permasalahan lain yang luput dari perhatian antara lain penataan buku yang tidak sesuai dengan kategorinya dan kurangnya informasi mengenai ketersediaan buku yang dicari konsumen sehingga menyulitkan mereka menemukan apa yang diinginkan. Berikutnya kurang lengkapnya buku untuk kategori bidang pendidikan sehingga berimbas konsumen mencari buku yang diinginkan di tempat lain, dan tidak tersedianya tempat duduk menjadi masalah bagi pengunjung khususnya bagi pengunjung lansia/ibu hamil yang mengalami masalah kelelahan, maka hal tersebut berakibat beberapa pelanggan duduk di lantai saat membaca buku serta mengakibatkan pelanggan lainnya merasa terganggu saat mencari buku.

Alasan meneliti di Gramedia Merdeka Bandung karena berdasarkan hasil prasurvei, target yang dicapai tahun 2023 melebihi target dengan rata-rata pencapaian sebesar 115,32%. Peneliti ingin memahami kaitannya dengan loyalitas pelanggan serta ingin mengetahui bagaimana tingkat penjualan yang signifikan ini mempengaruhi tingkat kepatuhan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan. Dengan demikian, mereka dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung loyalitas pelanggan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berikut ini adalah data penjualan pada bulan Januari – Desember 2023:

TABEL 1.3
RATA-RATA OMZET

No	Bulan	Tahun	Omzet	
			Target	Realisasi
1	Januari	2023	95%	101,96%
2	Februari	2023	93%	102,14%
3	Maret	2023	96%	112,11%
4	April	2023	95%	131,69%
5	Mei	2023	90%	81,13%
6	Juni	2023	95%	105,18%
7	Juli	2023	95%	98,89%
8	Agustus	2023	95%	108,18%
9	September	2023	94%	128,50%
10	Oktober	2023	95%	237,19%
11	November	2023	93%	108,08%
12	Desember	2023	95%	108,58%
Total Realisasi Tahun 2023				115,32%

Sumber: Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung

Dari tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa pencapaian omzet Gramedia Merdeka Bandung diatas 90%, maka hal ini memicu peneliti tertarik mengeksplorasi fenomena ketika omzet bulanan melebihi 90% karena hal ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pencapaian omzet yang tinggi berhubungan dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi apakah omzet yang stabil di atas 90% mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan hubungan yang kuat, serta bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan.

Peneliti ingin membantu mengalisa apa-apa saja yang mungkin kurang atau harus diperbaiki lagi untuk mencapai harapan loyalitas pelanggan semakin bertambah. Perusahaan dapat menilai apakah kinerja tersebut mencerminkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan hubungan yang kuat dengan pelanggan, serta bagaimana hal ini berkontribusi pada loyalitas jangka panjang. Peneliti juga berminat meneliti di

perusahaan tersebut sebab pernah bekerja di perusahaan tersebut dan ingin melihat apakah ada perubahan standarisasi atau peningkatan kualitas di Gramedia Merdeka Bandung.

Dengan mengkontraskan pendapat kolega tentang layanan yang mereka terima dengan niat atau keinginan mereka terhadap berbagai bagian layanan perusahaan, kualitas layanan dapat dievaluasi. Perusahaan harus mengutamakan kepuasan konsumen dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sebab konsumen merupakan sumber keuntungan dan keberlangsungan hidup perusahaan.

Kepuasan pelanggan mengacu pada emosi positif atau negatif yang timbul dari membandingkan kinerja suatu perusahaan dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan suatu perusahaan akan kembali untuk membeli lebih lanjut dan merujuk orang lain ke perusahaan tersebut berdasarkan interaksi mereka.

Pelaku usaha harus memberikan layanan terbaik dan menerapkan sejumlah perbaikan dalam hal seperti, waktu, penyelesaian sumber daya manusia, kualitas layanan, serta fasilitas yang higienis dan menyenangkan agar pelanggan tetap setia. Penyesuaian ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadikan tujuan utama yakni, membuat pelanggan tetap membeli produk dari perusahaan atau memberitahukan produk tersebut kepada orang lain sehingga menghasilkan pelanggan setia.

Latar belakang penelitian yang dijabarkan menunjukkan ketertarikan menyusun studi bertema “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui analisis latar belakang penelitian, isu teridentifikasi adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Fokus utama studi adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Aplikasi dari hasil studi meliputi:

1. Kegunaan Teoritis

Dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana ilmu Administrasi Bisnis berkembang dan berfungsi sebagai bidang studi khusus untuk manajemen pemasaran dan perilaku konsumen teoritis yang dibahas dalam perkuliahan.

2. Kegunaan Praktis

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mengenai loyalitas pelanggan, peneliti diharapkan membantu pelaku usaha dalam mengetahui berapa besar pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi, tujuan, penerapan, metodologi penulisan, tempat penelitian, dan waktu.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

menjelaskan penelitian baik teoritis maupun non teoritis yang menjelaskan teori kepuasan pelanggan, loyalitas, dan kualitas layanan. Hal ini juga menjelaskan penggunaan penelitian sebelumnya oleh penulis sebagai referensi, serta kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai metodologi penelitian, meliputi populasi dan ukuran sampel, variabel operasional, jenis penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta metode pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan mulai dari objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, temuan penelitian, dan pembahasan hasil penelitian semuanya diuraikan dan dianalisis dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Hasil akhir penelitian dijelaskan pada Bab V, beserta saran perbaikan serta proses pengujian lebih lanjut berdasarkan pengalaman lapangan.

1.6 Lokasi Dan Agenda Penelitian

Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung yang menjual berbagai macam buku selain alat tulis, perlengkapan sekolah, peralatan olah raga, alat musik, dan lainnya

