

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latarbelakang Masalah**

Semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis saat ini membuat perusahaan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Sementara itu konsumen semakin selektif dalam memilih suatu barang atau jasa yang mereka butuhkan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan produknya mampu bersaing dengan para pesaingnya dengan cara menerapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien. Suatu perusahaan dikatakan berhasil menjalankan fungsinya apabila mampu menjual produknya pada konsumen dan memperoleh profit semaksimal mungkin.

Menurut Philip Kotler (1997:36) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Menurut Fandy Tjiptono (2005:134) kepuasan konsumen tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi, maka kepuasan konsumen telah tercipta. Didalam Undang-Undang RI No.8

tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 butir 2, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta merupakan cabang Divisi perdagangan (ritel) dari Kelompok Kompas Gramedia (KKG) yang dirintis Pak Ojong dan Jacob Utama. Salah satu kegiatan Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta adalah menjual produk yang berupa buku. Atribut yang terdapat pada Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta yang mempengaruhi kepuasan konsumen :

1. Produk

Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta memiliki koleksi buku-buku, antara lain buku pelajaran SD, SMP, SMA, manajemen, akuntansi, otomotif, sastra, bahasa, agama, komik, majalah dan lain-lain.

2. Harga

Toko Buku Gramedia memberikan diskon pada hari-hari tertentu dan pada judul buku tertentu.

3. Promosi

Promosi yang digunakan melalui media cetak dan media elektronik, keikutsertaan dalam pameran.

#### 4. Lokasi

Lokasi Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta dapat dibidang strategis, karena mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi dan umum.

#### 5. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan salah satunya setiap kategori buku ada pramuniaga yang siap melayani, ketika konsumen kesulitan mencari buku.

#### 6. Fasilitas

Fasilitas yang terdapat antara lain : ruangan ber AC, rak buku, musik yang sesuai dengan suasana, komputer untuk mencari buku, kamar mandi, tempat ibadah dan tempat parkir.

#### 7. Suasana

Suasana yang aman karena ada *security* yang selalu menjaga dan kamera CCTV yang selalu dimonitor, sirkulasi udara cukup baik karena ruangan yang cukup luas, kondisinya juga sudah nyaman karena tidak terdengar sura bising dari kendaraan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada beberapa konsumen, menyatakan bahwa harga yang ditetapkan di toko buku Gramedia masih terbilang mahal jika dibandingkan dengan toko buku yang lain, pelayanan yang diberikan kurang optimal, buku yang

sudah diretur masih tercatat dalam komputer pencarian dan tidak semua buku memiliki buku sampel untuk dibaca. Terkadang ada kategori buku tertentu yang tidak dijaga oleh pramuniaga. Hal ini tentu saja jauh dari harapan konsumen, dimana keinginan konsumen untuk mendapatkan kemudahan dan pelayanan ketika berbelanja tidak terpenuhi. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta belum optimal.

Perhatian perusahaan terhadap kepuasan konsumen semakin besar. Persaingan yang semakin ketat mengakibatkan semakin banyaknya perusahaan yang menetapkan orientasinya pada kepuasan konsumen. Riset konsumen dapat digunakan untuk mengetahui reaksi konsumen terhadap atribut suatu perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang diberikan oleh perusahaan dapat diketahui sewaktu konsumen berbelanja. Penilainya tersebut dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen. Informasi tentang kepuasan konsumen dapat menjadikan suatu masukan bagi perusahaan untuk dijadikan dasar perbaikan dalam strategi pemasaran suatu perusahaan. Hal ini yang mendasari peneliti untuk meneliti “Kepuasan Konsumen Pada Toko Gramedia Sudirman Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah antara lain :

1. Harga buku pada Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta masih terbilang mahal dibandingkan dengan toko buku lain.
2. Pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, karena buku yang sudah diretur masih tersimpan dalam komputer pencarian dan tidak semua buku memiliki buku sampel untuk dibaca.
3. Terkadang ada kategori buku tertentu yang tidak dijaga oleh pramuniaga.
4. Kepuasan konsumen di Toko Buku Gramedia Sudirman belum optimal dinilai dari sudut pandang konsumen.

### **C. Batasan Masalah**

Karena keterbatasan waktu dan biaya Penelitian ini dibatasi pada masalah : “Kepuasan konsumen di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta”.

### **D. Rumusan Masalah**

Permasalahan dapat dirumukan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap produk, harga dan pelayanan di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap produk, harga dan pelayanan di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui atribut apa yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan atribut apa yang perlu diperbaiki.

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mengukur kemampuan dan menambah wawasan/pengetahuan yang ada pada diri peneliti.

2. Bagi Toko Buku Gramedia

Diharapkan hasil pembahasan ini dapat memberi masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.