

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Matahari *Departement Store* membuka tempat usahanya pada tanggal 24 Oktober 1958 tepatnya berada di posisi ibukota negara Indonesia yaitu Jakarta (Matahari.co.id, 2017). Saat ini Matahari *Departement Store* di Indonesia mengalami penurunan pendapatan dan penutupan 7 gerai pada tahun 2017 sampai dengan 2018, hal ini disebabkan oleh habisnya kontrak sewa dan juga tempat gerai yang kurang produktif sehingga mengadakan penutupan gerai dengan tujuan untuk tidak terus mengalami kerugian (Syafina, 2019).

Tabel 1.1. *Penurunan Laba Bersih Matahari Departement Store di Indonesia (2016 – 2018)*

Tahun	Lab a Bersih ( Triliun)
2016	2,01
2017	1,91
2018	1,1

**Sumber :** Matahari.co.id (2018) & CNBC Indonesia (2019)

Penyebab utama terjadinya penutupan gerai Matahari *Departement Store* di Indonesia dikarenakan terjadinya perubahan gaya hidup menjadi konsumsi *leisure*, daya beli masyarakat menurun, penurunan dan perlambatan ekonomi, terjadi revolusi dari belanja *offline* menjadi *online* (Fitriya, 2017).

Batam adalah suatu pulau yang terletak dalam Provinsi Kepulauan Riau yang berposisi terletak dengan bertetangaan dengan Selat Malaka dan juga Negara yang maju di asia tenggara yaitu Singapura. Disebabkan berdekatan dengan selat Malaka dan Singapura membuat batam menjadi daerah strategis dalam perekonomian dunia (BP Batam, 2018). Batam memiliki modal utama dan letak pada jalur perdagangan internasional nomor urut dua tersibuk di dunia sehingga dapat membuat prekonomian Batam meningkat dalam dua tahun terakhir yakni tahun 2017 – 2018 (Batampos, 2019).

Adanya pasar moden membuat pelanggan menjadi lebih nyaman dan puas sehingga dapat membuat hubungan antara pelanggan dengan pasar modern menjadi loyalitas. Loyalitas pelanggan dapat diyakinkan tunduk pada berbagai macam faktor yang berpengaruh pada kepercayaan pelanggan, komitmen dan kualitas layanan (Santouridis & Trivellas, 2010). Cara untuk menarik perhatian pelanggan, beserta kenyamanan belanja oleh pelangan, Matahari *departement store* harus melakukan pelayanan yang baik dengan dimensi pelayanan yang dapat membuat konsumen tertarik dan konsumen lebih memilih Matahari *Departement Store* sebagai pilihan utama dalam proses belanja atau transaksi jual beli sehingga terbentuknya loyalitas pelanggan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan pembahasan tentang “Analisis Dimensi Kualitas Layanan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Matahari *Departement Store* di Batam” studi ini memberikan sebagaimana *dimension retailer* diterapkan pada manajemen Matahari *Departement Store* di kota Batam dan apakah mendapatkan latar belakang *Service Quality* pengaruh pada *Customer Loyalty* pada Matahari *Departement Store* di kota Batam.

## 1.2 Permasalahan Penelitian

Permasalahan yang terdapat pada penelitian yang akan diuji, terdapat *Service Quality* dengan memiliki dimensi antara lain yaitu *Physical Aspect*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem solving*, dan *Policy*. Oleh karena itu, akan menyimpulkan beberapa poin-poin yang akan dibahas di bawah ini :

1. Apakah *Physical Aspect* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam?
3. Apakah *Personal Interaction* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam?
4. Apakah *Problem solving* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam?
5. Apakah *Policy* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam?
6. Apakah *Age* berpengaruh terhadap hubungan antara *Dimention Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam ?
7. Apakah *Education* berpengaruh terhadap hubungan antara *Dimention Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Physical Aspect* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Personal Interaction* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Problem solving* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Policy* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Age* terhadap hubungan antara *Dimention Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Education* terhadap hubungan antara *Dimention Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada *Departement Store* di Batam

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan baik secara penulis maupun perusahaan.

1. Manfaat untuk penulis, penelitian tersebut dapat digunakan sebagai ilmu

tambahan dan menerapkan penelitian dari bangku perkuliahan ke dunia kerja dan juga sebagai tugas akhir perkuliahan atau persyaratan kelulusan mahasiswa.

2. Manfaat untuk perusahaan, penelitian tersebut dapat digunakan bagi pengusaha sebagai masukan (saran) dan juga jalan untuk mengambil kebijakan dalam melakukan strategis dalam usahanya, serta pengembangan hubungan baik dengan pelanggan.

### 1.5 Sistematika Pembahasan

Pembahasan sistematika terdapat dalam ke-lima bab yang masing-masing untuk memenuhi penjelasan yang secara detail sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan akan bahas tentang latar belakang dari sebuah topik yang dipilih dan terdapat rumusan penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang akan dipecahkan atau dibahas pada bab selanjutnya, pembahasan tersebut berkaitan dengan apakah dimensi kualitas layanan tersebut berpengaruh pada loyalitas konsumen pada *Departement Store*

#### BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Halaman ini menyimpulkan definisi yang dapat untuk memberikan dukungan pada penelitian yang membahas tentang penelitian sebelumnya dan pengertian tentang dimensi kualitas layanan, loyalitas konsumen dan pengaruhnya terhadap perusahaan.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk mencari pemecahan masalah dalam penelitian, diantaranya terdapat rancangan penelitian, obyek pada penelitian, teknik atau rancangan mengumpulkan data, pengujian data, serta metode analisa pada data.

### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana mengolah metode analisis data yang bertujuan sebagai pemecahan masalah dan menganalisis data, dengan mencapai hasil jawaban dari analisis yang ditemukan.

### BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI

Bab ini merupakan bab yang terakhir dalam laporan penelitian yang berisi hasil analisis yang telah dilaksanakan untuk dijadikan kesimpulan sebagai saran yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan perusahaan, dan keterbatasan penelitian yang dilaksanakan penulis.