

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perekonomian suatu negara salah satunya adalah dipengaruhi oleh bagaimana dunia usaha di negara tersebut, dikarenakan perusahaan dan para pelaku usaha memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara. Terdapat banyak jenis usaha di Indonesia, yaitu usaha yang bergerak dibidang jasa, dagang maupun industri. Skala jenis usaha pun berbeda-beda, dimulai dari usaha kecil, menengah hingga suatu usaha yang berskala besar.

Salah satu jenis usaha yang memiliki kemajuan yang pesat pada saat sekarang ini adalah usaha yang bergerak dibidang fashion, perkembangan usaha fashion didorong oleh berkembangnya pola kehidupan manusia dimana pada saat sekarang ini fashion menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh para konsumen, dikenal dengan istilah ootd (outfit of the day) menjadi suatu kebiasaan terutama untuk generasi muda, penampilan akan ootd menjadi perhatian khusus disetiap harinya.

Perkembangan akan dunia fashion tersebut membuat para pelaku usaha pun tidak menyia-nyiakan kesempatan didalam keikutsertaan menangkap peluang usaha yang ada, sehingga banyaknya usaha sejenis menjadi banyak muncul diberbagai tempat yang membuat tingginya tingkat persaingan antar pelaku usaha sejenis, salah satunya adalah di Aek batu kecamatan torgamba. Terdapat beberapa jenis usaha yang bergerak dibidang fashion salah satunya adalah usaha fashion serba 35 Aek batu.

Didalam menghadapi para pesaing, toko serba 35 menjadikan kualitas pelayanan yang semua jenis barang dijual dengan kualitas pelayanan yang sama yaitu serba 35 menjadi suatu strategi didalam menjalankan suatu usaha, usaha serba 35 Aek batu menjual berbagai jenis pakaian jadi anak hingga dewasa, dimana pemberian kualitas pelayanan secara merata ini tentu saja menjadi daya tarik tersendiri bagi para konsumen, konsumen cenderung membeli suatu barang dengan memperhatikan kualitas pelayanan produk yang lebih murah, sehingga jenis usaha ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para konsumen yang memerlukan kebutuhan murah akan fashion setiap harinya.

Keberlangsungan suatu usaha bergantung dari bagaimana konsumen itu sendiri, loyalitas seorang konsumen sangat berpengaruh bagi kemajuan suatu usaha, konsumen dengan tingkat loyalitas yang baik akan menjadi peningkatan tersendiri bagi kemajuan suatu usaha. Loyalitas konsumen menjadi bentuk kesetiaan konsumen terhadap suatu produk atau tempat usaha, loyalitas konsumen juga menunjukkan kualitas usaha suatu konsumen. Konsumen dengan tingkat loyalitas yang baik akan membuat suatu usaha berkembang dengan baik pula.

Peneliti melakukan penelitian di toko serba 35 aek batu dan mengukur sejauh mana tingkat loyalitas konsumen, belum lama berdiri menjadi daya tarik peneliti untuk mengukur apakah tingkat loyalitas berjalan dengan baik dan memiliki kemajuan yang pesat bila dibandingkan dengan usaha lainnya yang sudah dahulu buka. Untuk menarik minat konsumen toko 35 Aek batu tidak hanya menyediakan berbagai jenis pakaian namun juga menyediakan berbagai jenis barang kelontong dan lainnya agar konsumen menjadi lebih tertarik dan

mendapatkan berbagai barang dalam satu toko, hal ini tentu saja menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen.

Fenomena yang peneliti lihat mengenai loyalitas konsumen pada toko serba 35 Aek batu adalah tingkat loyalitas konsumen belum sepenuhnya baik, hal ini terlihat dari terdapat konsumen yang datang tetapi tidak melakukan pembelian, hal lain yang terlihat adalah masih terdapat konsumen yang melakukan perbandingan bahwa kualitas barang yang dijual lebih baik ditempat lain bila dibandingkan dengan toko serba 35 Aek batu. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen masih perlu ditingkatkan.

Peneliti menilai bahwa terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, diantaranya adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, bagaimana persaingan yang terjadi, bagaimana minat beli konsumen. Hal tersebut dapat dijadikan faktor pendorong didalam upaya peningkatan loyalitas konsumen pada toko serba 35 aek batu.

Kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas konsumen, kualitas konsumen dapat menjadi daya tarik dan kenyamanan bagi konsumen ketika berada di tempat usaha. Ketika konsumen merasa nyaman, konsumen akan cenderung memiliki loyalitas yang baik, akan tetapi peneliti menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan belum seluruh nya baik, hal ini terlihat dari terdapat konsumen yang memberikan keluhan mengenai pelayanan yang dinilai tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

Persaingan yang tinggi menjadi hambatan didalam meningkatkan kemajuan suatu usaha, persaingan yang tinggi harus menjadi tugas penting

didalam memenangkan suatu persaingan, tinggi nya persaingan disekitar toko serba 35 aek batu membuat pelaku usaha harus memiliki teknik khusus didalam upaya meningkatkan kualitas sehingga mampu menjadi pemenang dalam persaingan, akan tetapi peneliti menilai bahwa tingkat persaingan yang terjadi belum sepenuhnya baik hal ini terlihat dari masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian bahwa berbelanja ditoko lain lebih memuaskan.

Minat beli seorang konsumen menjadi salah satu faktor pengukuran loyalitas konsumen, tingkat minat beli seseorang akan menggambarkan sejauh mana tingkat penjualan konsumen. Peneliti menilai bahwa tingkat minat beli konsumen masih belum maksimal, dinilai tidak memiliki kelengkapan produk yang lengkap membuat terdapat konsumen yang datang namun tidak melakukan pembelian.

Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik meneliti dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU”.

## **B. Batasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah dalam penulisan ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persaingan Dan Minat Beli Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko 35 Aek Batu”

## **2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu?
- 2) Apakah secara parsial persaingan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu?
- 3) Apakah secara parsial minat beli berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu?
- 4) Apakah secara simultan kualitas pelayanan, persaingan dan minat beli berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu.
- 2) Untuk mengetahui apakah secara parsial secara parsial persaingan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu.
- 3) Untuk mengetahui apakah secara parsial secara parsial minat beli berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu.
- 4) Untuk mengetahui apakah secara parsial secara simultan kualitas pelayanan, persaingan dan minat beli berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko serba 35 Aek batu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti  
menambah pengetahuan peneliti mengenai permasalahan manajemen pemasaran.
2. Bagi Toko Serba 35 aek batu  
menjadi masukan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan loyalitas konsumen.
3. Bagi Peneliti Lain  
acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.
4. Kegunaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu  
Sebagai referensi memberikan sumbangan konseptual bagi civitas akademika dalam rangka mengembangkan penelitian dibidang pemasaran.