

## BAB I

### PEDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Bisnis Ritel di Yogyakarta kini mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini ditandai dengan munculnya ritel modern yang tersebar di setiap kabupaten, kecamatan bahkan desa. Bisnis ritel ini terbagi menjadi dua yaitu ritel modern dan ritel tradisional, seiring berjalannya waktu kini bisnis ritel tradisional mulai ditinggalkan. Saat ini konsumen memiliki pilihan untuk berbelanja karena ritel yang tersedia dan persaingan di dunia ritel sangat ketat sehingga peritel harus melakukan suatu strategi agar dapat bersaing satu sama lain.

Berikut ini adalah data Toko/Kios/Warung yang ada di Kecamatan Mlati tahun 2017.

**Tabel 1.1**  
**Data Toko/Kios/Warung Kecamatan Mlati**

No	Kelurahan	Toko/Kios/Warung
1	Sinduadi	220
2	Sendangadi	170
3	Tlogoadi	175
4	Tirtoadi	147
5	Sumberadi	155
	Total	868

*Sumber: BPS Kecamatan Mlati, 2017*

Bisnis ritel yang dikelola secara tradisional saat ini mulai membenahi diri menjadi ritel modern dimana, konsumen menginginkan sarana yang dekat dengan rumah.

Pemilik bisnis ritel terutama ritel tradisional harus bisa mengantisipasi perubahan-perubahan yang terus menerus terjadi pada era global. Pemilik ritel harus dengan cepat dan tanggap dalam beradaptasi pada perubahan tersebut. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempertahankan pelanggan mereka melalui loyalitas pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan agar tidak ditinggalkan oleh pelanggan.

Loyalitas pelanggan sangat diperhatikan karena berpengaruh terhadap kinerja penjualan. Melalui loyalitas pelanggan maka akan berpengaruh terhadap pendapatan yang akan diperoleh sebuah usaha. Konsumen yang loyal dapat diidentifikasi dari pembelian secara berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman tersebut pelanggan cenderung untuk membangun nilai-nilai tertentu yang akan memberi dampak bagi pelanggan untuk membandingkan perusahaan dengan kompetitor dari produk maupun jasa serta pelayanan yang telah dirasakannya. Perusahaan menjual produk, jasa serta memberi pelayanan dengan kualitas yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan semakin meningkatnya persaingan diantara pemilik usaha, perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi

loyalitas pelanggan diantaranya seperti kualitas pelayanan yang merupakan kunci dari suatu usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa senang dan menimbulkan pembelian secara berulang.

Lokasi sebuah usaha juga merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Semakin banyaknya usaha yang menawarkan produk yang sejenis, perbedaan yang sangat tipis ada pada lokasi dapat berdampak yang sangat kuat pada pasar, biasanya konsumen akan lebih memilih lokasi usaha yang strategis, mudah untuk dijangkau konsumen dan memiliki tempat area parkir yang luas dan aman. Lokasi yang strategis akan memudahkan konsumen dalam menemukan toko serta parkir yang luas dan aman tidak membuat konsumen merasa khawatir .

Salah satu toko yang ada di Kelurahan Sendangadi yaitu Toko Ritsany tepatnya di Jalan Magelang km 7,5 Sendangadi Mlati Sleman Yogyakarta. Pemiliknya bernama Bapak Heri Tanarto dan Ibu Esti Dwi Haryani mendirikan Toko Ritsany ini sejak tahun 1996. Toko ini menjual sembako, makanan ringan, obat-obatan, pulsa, aksesoris dan sebagainya. Toko Ritsany ini buka dari pukul 05.30 WIB sampai 22.00 WIB dengan 80 pengunjung setiap harinya, Omzet Toko Ritsany mencapai 2,5 juta perhari.

Penulis menggunakan acuan dari jurnal karangan Samuel Adhimas Putra dari Universitas Diponegoro yang berjudul “*Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Sari Kaligawe Semarang (Studi pada Toko Sari Kaligawe Semarang)*”,

dengan mereplikasi variable independen dan dependet sesuai dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Namun penulis mengubah objek pada jurnal acuan menjadi Toko Ritsany sebagai objek penelitian. Penjualan Toko Ritsany dinilai mengalami penurunan jumlah pembeli dan omzet karena munculnya ritel-ritel modern yang ada di sekitar Toko Ritsany dan konsumen lebih memilih berbelanja di toko ritel modern.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan meneliti dengan judul Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Toko Ritsany Mlati.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, walaupun banyak pesaing ritel tradisional dan ritel supermarket. Toko Ritsany tetap dipercaya oleh konsumen. Dengan meninjau bagaimana peran loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany. Maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah lokasi, persepsi harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany ?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany ?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengkaji dan menganalisis pengaruh lokasi, persepsi harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany.
2. Mengkaji dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany.
3. Mengkaji dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany.
4. Mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis penelitian

Secara teoritis penelitian ini untuk menambah khasanah penelitian khususnya manajemen pemasaran. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya

2. Manfaat praktis penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan, sehingga lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam memutuskan untuk memilih Toko Ritsany.