

BAB I

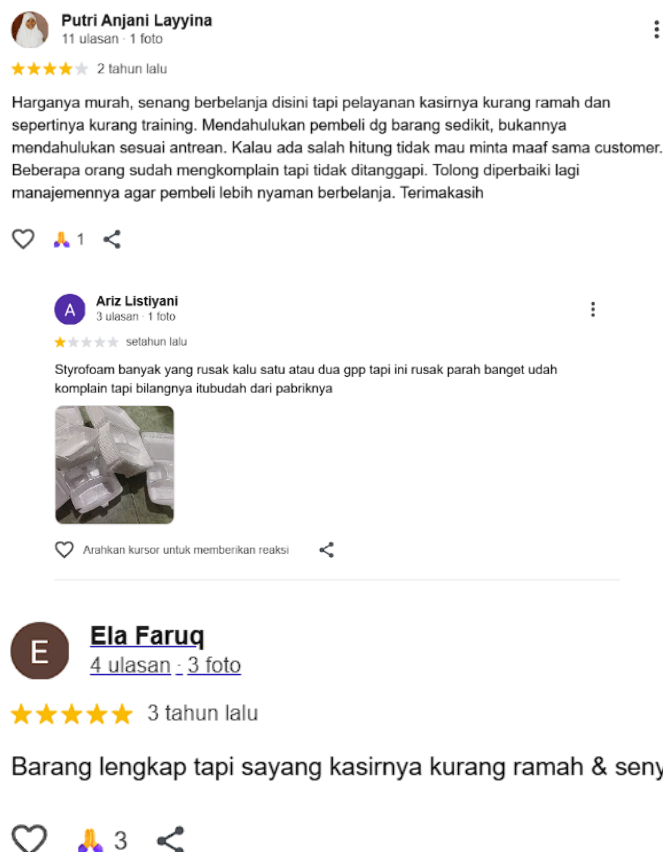
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan industri yang terjadi saat ini, persaingan bisnis yang terjadi semakin kompetitif. Salah satu sektor yang terdampak adalah toko retail plastik kemasan dan kebutuhan rumah tangga, dimana yang menjadi pertimbangan dari konsumen tidak hanya harga yang murah, tetapi juga kualitas pelayanan yang memadai. Menurut Purba & Adiel (2023), Pelayanan juga menjadi kunci keberhasilan dari kegiatan pemasaran dalam usaha bisnis *Offline* untuk menonjol dari persaingan, sebuah bisnis harus memiliki wawasan tentang pelanggannya, selain wawasan layanan atau kualitas sehingga dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan diantaranya yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty* (Chandra et al, 2020). Industri retail, khususnya yang bergerak sebagai penyedia kebutuhan rumah tangga dan plastik kemasan seperti Toko Faiz Plastik. Oleh karena itu *Servqual* / Kualitas pelayanan menjadi variabel yang strategis yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan pembelian ulang / *repeat order*, serta dapat menciptakan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Patmala & Fatihah, 2021).

Toko Faiz Plastik merupakan usaha retail yang bergerak dibidang perdagangan produk plastik kemasan dan plastik rumah tangga. Toko Faiz Plastik berada di Kota Sidoarjo, tepatnya di jl. Pahlawan no.9 Damarsih, Buduran. Toko

Faiz Plastik menyediakan kebutuhan kemasan sehari-hari, baik kebutuhan rumah tangga, UMKM, dan lainnya yang membutuhkan plastik sebagai kemasan sekali pakai. Toko Faiz Plastik menjadi salah satu toko yang melayani ecer dan grosir. Lokasi toko yang strategis menjadi salah satu keunggulan dalam menarik minat konsumen, selain itu produk yang lengkap dan harga yang bersaing menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Namun, keputusan pembelian, pembelian ulang, dan loyalitas pelanggan tidak hanya ditentukan oleh lokasi strategis, produk yang lengkap, dan harga murah, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Beberapa ulasan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Faiz Plastik kepada pelanggan.

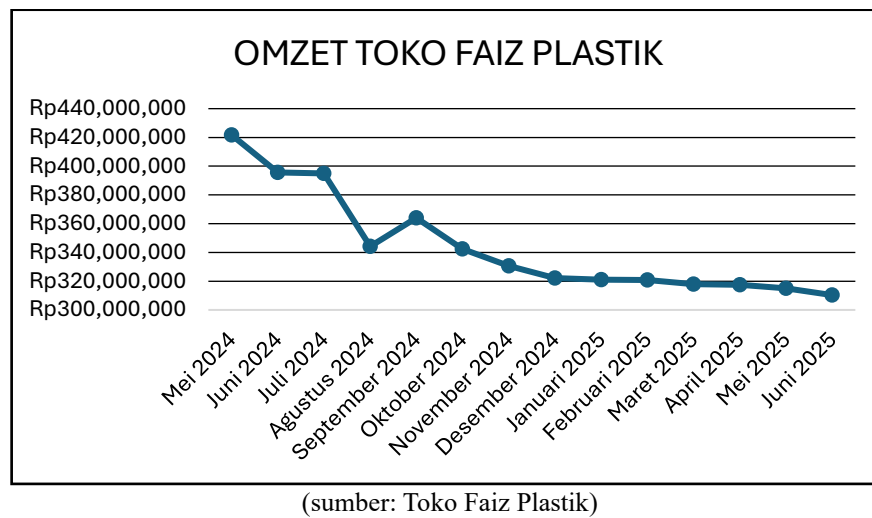


Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan Toko Faiz Plastik

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan ulasan dengan sentimen negatif mengenai kualitas pelayanan yang ada pada Toko Faiz Plastik. Kualitas pelayanan yang kurang baik pasti akan mempengaruhi keputusan pembelian yang akan berdampak kepada pemasukan atau omzet toko. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Patmala & Fatihah, (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam beberapa bulan terakhir (Mei 2024 – Juni 2025), Toko Faiz Plastik mengalami penurunan omzet toko, salah satu faktor penyebab dari turunnya omzet yaitu penurunan jumlah pelanggan, hal ini dapat terjadi dikarenakan ketidaksesuaian kualitas pelayanan yang ada di Toko Faiz Sidoarjo. Penurunan omzet yang terjadi dapat dilihat pada tabel 1.1 dan gambar 1.2.

Tabel 1. 1 Omzet Toko Faiz Plastik

Omzet Toko Faiz Plastik	
Bulan	Omzet
Mei 2024	Rp. 421.772.485
Juni 2024	Rp. 395.670.894
Juli 2024	Rp. 394.920.483
Agustus 2024	Rp. 344.152.445
September 2024	Rp. 363.957.047
Oktober 2024	Rp. 342.450.807
November 2024	Rp. 330.519.199
Desember 2024	Rp. 322.250.350
Januari 2025	Rp. 321.057.050
Februari 2025	Rp. 320.784.901
Maret 2025	Rp. 317.965.203
April 2025	Rp. 317.466.800
Mei 2025	Rp. 314.928.901
Juni 2025	Rp. 310.316.900

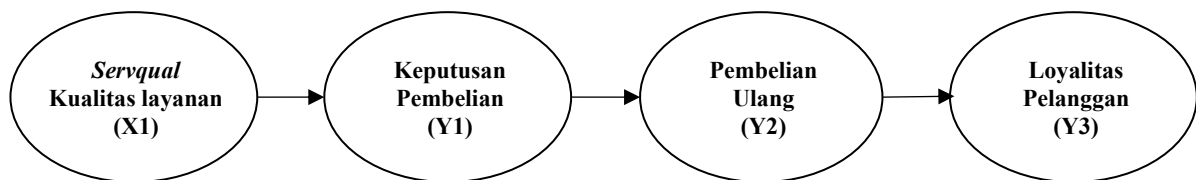


Gambar 1. 2 Grafik Omzet Toko Faiz Plastik Mei 2024 – Mei 2025

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Toko Faiz Plastik mengalami penurunan omzet penjualan secara bertahap, berdasarkan observasi awal penurunan omzet dapat disebabkan oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin selektif dalam memilih produk serupa dan mengutamakan kenyamanan serta kualitas layanan dalam berbelanja. Dalam penelitian terdahulu membahas pengaruh dari kualitas pelayanan dalam mempengaruhi keputusan pembelian dan pembelian ulang serta loyalitas pelanggan. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh oleh Br Marbun et al., (2022) yang mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang. Dalam penelitian lain yang dilakukan Ridwan et al., (2024) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Karena dengan mempertahankan kualitas layanan yang konsisten, pelanggan akan merasa puas dan akan memberikan rasa kesetiaan. Dalam penelitian yang dilakukan Kristanto, (2022) mengatakan Loyalitas merupakan kunci kelangsungan suatu

usaha yang dapat dilihat dari kesetiaan dan kepercayaan konsumen untuk menjadi pelanggan dari usaha yang dijalankan, dengan kata lain wujud loyalitas konsumen akan dibuktikan dari pembelian produk secara berulang, berani merekomendasikan kepada relasi serta tidak mudah beralih pada pelaku usaha lain yang serupa. Dengan demikian keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian, pembelian ulang dan loyalitas pelanggan perlu dikaji ulang, terutama di retail seperti Toko Faiz Plastik yang menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Servqual* atau kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, pembelian ulang, dan loyalitas pelanggan pada Toko Faiz Plastik dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM). Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, didapatkan kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual Penelitian

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibuat berdasarkan permasalahan yang telah dibahas dilatar belakang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Servqual* terhadap keputusan pembelian pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh keputusan pembelian terhadap pembelian ulang pelanggan?

3. Bagaimana pengaruh pembelian ulang terhadap loyalitas pelanggan?
4. Bagaimana persamaan struktural dari model yang dibangun pada penelitian ini menggunakan metode SEM?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian berfokus pada konsumen yang pernah membeli barang dari Toko Faiz Plastik Sidoarjo
2. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*

1.4 Asumsi – Asumsi

Adapun asumsi – asumsi yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu;

1. Pada saat penelitian pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP
2. Sampel yang digunakan mewakili seluruh konsumen Toko Faiz Plastik Sidoarjo

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Servqual* terhadap keputusan pembelian pelanggan

2. Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian terhadap pembelian ulang pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pembelian ulang terhadap loyalitas pelanggan.
4. Untuk mengetahui persamaan struktural dari model yang dibangun pada penelitian ini menggunakan metode SEM.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, pembelian ulang, dan loyalitas pelanggan dengan pendekatan SEM (*Structural Equation Modelling*).

b. Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada Toko Faiz Plastik Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat bersaing secara kompetitif dengan kompetitor yang ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan dari penelitian, dan menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan pada penelitian serta teori yang dapat dijadikan sebagai dasar dari penelitian berupa kualitas layanan, potensial gain, keputusan pembelian, pembelian ulang, hubungan antar variabel, kuesioner, skala likert, pengukuran variabel, *Structural Equation Modelling* (SEM), dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan data dari data yang telah terkumpul dan melakukan analisis, evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penyelesaian permasalahan yang ada pada permasalahan yang diteliti dan juga terdapat saran yang diberikan kepada perusahaan yang diharapkan dapat menjadi usulan atau solusi dari permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN