

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis dibidang perekonomian telah banyak membawa akibat perkembangan yang pesat. Maka perusahaan bersaing dalam melakukan suatu bisnis baik di pasar domestic maupun di pasar internasional. dalam bisnis retail di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan. Dikarenakan potensi pasar di Indonesia masih cukup besar dan menguatnya usaha kelas menengah dan kecil, telah menambah banyaknya kelompok masyarakat berpenghasilan menengah-atas yang memiliki gaya hidup belanja di ritel modern salah satunya adalah minimarket Persaingan bisnis retail ini tidak terlepas dari berbagai macam inovasi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan tersebut. Perkembangan bisnis ritel yang ada di Ternate merupakan bisnis yang sangat cepat pertumbuhannya, pemerintah Kota Ternate, Maluku Utara memberikan penjelasan terkait kebijakan memberi izin masuknya bisnis ritel di Ternate. Masuknya bisnis ritel seperti Hypermart, Multimart, Alfamidi, dan Indomaret di Kota Ternate harus dibaca sebagai sinyal membaiknya iklim bisnis di Ternate. Salah satu faktor keputusan bisnis dalam melakukan investasi adalah iklim bisnis yang menunjang. Dan Pemerintah Kota selalu berupaya untuk menjaga iklim bisnis yang menunjang hadirnya investasi di Kota Ternate. *tandaseru.com*, (2020)

Perusahaan pada dasarnya menjual produk-produknya dihadapkan dengan inovasi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Salah satu teknik penjualan yang

dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa baik inovasi layanan yang diberikan kepada pelanggan. Inovasi layanan merupakan bentuk dari layanan baru yang diberikan perusahaan dan penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman serta untuk memenuhi keinginan pelanggan. ada beberapa Inovasi layanan yang ada di Indomaret yaitu

- *I-Payment* adalah sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara. Contoh, *top up game*, *e-walet* dan sebagainya
- Token / Voucher. merupakan perangkat periferai yang digunakan untuk mendapatkan akses ke sumber daya yang dibatasi secara elektronik serta digunakan sebagai tambahan atau sebagai pengganti kata sandi. Kerjanya seperti kunci elektronik untuk mengakses sesuatu. Contoh token listrik, air dan sebagainya Indomaret.co.id (2014)

Indomaret dibandingkan dengan minimarket lainnya seperti alfamidi, dua sekawan rajawali alfamaret dan, Indomaret semakin hari semakin menjamur dan terus menguasai perdagangan ritel khususnya ritel modern. Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menjual kebutuhan pokok dan jasa yang menawarkan pembayaran listrik, air, isi saldo google play, top up game dan masih banyak lagi serta kebutuhan sehari-hari sedangkan minimarket lainnya hanya menjual kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari hari

Peneliti juga melakukan survey pada masyarakat Kota Ternate selatan melalui kuisuner yang di sebarakan untuk dapat mengetahui minat masyarakat terhadap minimarket Indomaret, Alfamidi, Dua Sekawan dan Toko Risky

Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil mini riset pada Masyarakat Kota Ternate

Selatan

No	Retail	Responden
1	Indomaret	12
2	Alfamidi	7
3	Dua sekawan	7
4	Toko Risky	4
Total		30

Sumber : hasil data yang di olah 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa data di atas terdapat 12 orang yang berbelanja di Indomaret, ada pula yang berbelanja di Alfamidi sebanyak 7 orang, sedangkan di Dua Sekawan jumlahnya sama seperti Alfamidi yaitu 7 orang dan 4 orang yang berbelanja di Toko Risky. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Ternate selatan lebih banyak yang berbelanja di Indomaret.

Inovasi layanan merupakan kegiatan pembaharuan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru. Changkaew et.al (2012) inovasi layanan adalah bentuk dari layanan baru yang diberikan perusahaan, metode kerja baru yang diterapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen. Teknologi yang digunakan dengan mengikuti perkembangan akan mempercepat layanan yang diberikan kepada konsumen. Sedangkan menurut Delafrooz et.al (2013) inovasi layanan adalah kegiatan baru yang dilakukan perusahaan yang menghasilkan layanan baru prosedur baru atau proses dari meningkatkan nilai tambah bagi jasa yang diberikan

perusahaan. Serta adapun perbedaan antara inovasi layanan dan kualitas layanan yaitu inovasi layanan adalah konsep layanan baru, saluran interaksi klaien system penyampaian atau konsep teknologi yang secara individual serta fungsi-fungsi yang baru bagi perusahaan dan memang mengubah jasa/barang yang di tawarkan di pasar dan memang membutuhkan kemampuan teknologi manusia atau organisasi yang baru secara structural sedangkan kualitas layanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang di lakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Dengan adanya inovasi layanan yang dilakukan perusahaan akan meningkatkan loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang di hasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993) Dalam Sukmawati 2011 Loyalitas pelanggan adalah dapat dikatakan sebagai pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga memiliki komitmen dengan sikap yang positif terhadap perusahaan serta pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) sedangkan Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara

harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Perkembangan bisnis yang sangat pesat di Indonesia salah satunya adalah bisnis ritel, bisnis ritel berbentuk minimarket pertama di Indonesia, Indomaret didirikan oleh PT. Indomarco Prismatama sejak tahun 1997 dan termasuk anak perusahaan dari salim grup, cermati.com (2019), yang mengembangkan bisnis gerai waralaba yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya yaitu Kota Ternate. Indomaret Kota Ternate adalah merupakan cabang Indomaret pusat yang bergerak di bidang pasar modern. Indomaret Kota Ternate di resmikan oleh Walikota Kota Ternate H Burhan Abdurahman, didampingi Deputy Brand Manager Indomarco Prismatama cabang Manado, Renaldo Tuanggesong serta unsur Forkompimda Kota Ternate pada tanggal Selasa 27 Oktober 2020. Indotimur.com (2020)

Indomaret merupakan salah satu cabang di Kota Ternate terdapat kualitas pelayanan yang cukup baik serta dapat menarik pelanggan untuk belanja dan melakukan transaksi. Dari segi pelayanannya yang ramah terhadap pelanggan, konsep tata letak barang yang rapi membuat pelanggan merasa puas dalam berbelanja di Indomaret ini selain menjual barang sembako dan barang kebutuhan lainnya juga melayani transaksi pembayaran listrik, pajak, pulsa, pembayaran google play dan lainnya.

Selain beberapa alasan diatas, ada juga alasan yang melatar belakangi peneliti mengangkat judul ini dikarenakan ada riset gap dari beberapa penelitian terdahulu

yaitu penelitian yang dilakukan oleh. Sinurat *et al.* (2017) menyebutkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan hasil tersebut, menurut Khilmi (2013) menyatakan inovasi layanan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta menurut Laemonta dan Metta (2016) menemukan inovasi layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Indomaret Kota Ternate Selatan karena peneliti ingin melihat apakah hasilnya signifikan atau tidak signifikan dan Indomaret tersebut juga belum ada yang melakukan penelitian. Untuk itulah peneliti ingin meneliti tentang Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Peran Mediasi pada Indomaret Kota Ternate Selatan

1.2 Rumusan masalah

- a. Bagaimanakah Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan?
- b. Bagaimanakah Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kota Ternate Selatan?
- c. Bagaimanakah Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kota Ternate Selatan?
- d. Bagaimanakah Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai peran mediasi Kota Ternate Selatan?

1.3 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan
- b. Untuk mengetahui pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kota Ternate Selatan
- c. Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kota Ternate Selatan
- d. Untuk mengetahui Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai peran mediasi Kota Ternate Selatan

1.4 Manfaat penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemasaran tentang pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variable intervening dan untuk bahan rujukan bagi peneliti lain yang berkeinginan untuk melanjutkan atau melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama

- b. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan arah kebijakan perusahaan dan menjadi masukan dalam meningkatkan inovasi layanan