

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ritel modern adalah perdagangan dengan sistem pelayanan mandiri atau sistem harga tetap tanpa negosiasi dan penjualan eceran berbagai jenis barang atau produk.

Meskipun Indomaret menawarkan banyak layanan kepada pelanggannya, tidak semua layanan tersebut diterima dengan baik oleh pelanggan. Perusahaan ritel bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan. Ini adalah tujuan dari penerapan strategi bersaing yang baik dan terintegrasi. Pelaku usaha harus tahu apa yang diinginkan oleh konsumen dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

PT. Indomarco Prismatama meresmikan gerai Indomaret pertama di Kelurahan Soasio, Kecamatan Ternate Utara, Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara pada hari selasa tanggal 27 Oktober 2020. Indomaret sudah berdiri selama 3 tahun di kota ternate dan sekarang memiliki 34 gerai Indomaret yang tersebar di 4 Kecamatan Kota Ternate.

Buah semangka merah (*Citrullus Lanatus*) merupakan jenis buah merambat yang populer di kalangan masyarakat Indonesia karena memiliki rasa yang manis, tekstur yang renyah, dan memberikan sensasi kesegaran. Selain itu, buah ini juga memiliki nilai kesehatan yang bermanfaat. Faktor pendukung lainnya adalah harganya yang terjangkau dan ketersediaannya di setiap toko Indomaret di Kota Ternate, yang membuatnya mudah diakses oleh pelanggan. PT Indomarco

Prismatama yang memiliki cabang di Kota Ternate merupakan salah satu toko ritel modern yang menjual semangka potong dalam bentuk siap saji dan banyak digemari oleh masyarakat dibandingkan dengan buah semangka (semangka utuh) karena konsumen merasa semangka yang dibuat dalam bentuk siap saji lebih mudah dikonsumsi dan semangka dalam bentuk siap saji dengan harga permika yaitu Sembilan Ribu Rupiah sampai Sepuluh Ribu Rupiah dengan berat 320 ons. Indomaret juga merupakan salah satu toko modern yang menjual buah-buahan segar, termasuk semangka (*Citrullus Lanatus*) yang dipotong-potong dan dijual dalam format paket.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk dengan kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa tidak puas jika kinerjanya di bawah harapan, sementara jika kinerjanya sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Jika kinerjanya melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dan layanan Indomaret, perlu dilakukan penelitian terkait analisis tingkat kepuasan konsumen melalui analisis indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga PT Indomarco Prismatama dapat mengetahui seberapa puas konsumennya terhadap produk dan layanan yang mereka berikan.

Pada penelitian ini, penarikan sampel gerai Indomaret menggunakan teknik *cluster sampling*. Peneliti menggunakan *cluster sampling* sebanyak 24 dari 45 gerai Indomaret yang ada di Kota Ternate, yang terdiri dari Ternate Selatan sebanyak 10 gerai Indomaret, Ternate Tengah sebanyak 7 gerai Indomaret, Ternate Utara sebanyak 6 gerai indomaret dan Kepulauan Ternate sebanyak 1 gerai Indomaret. Sejalan dengan pendapat Ridwan (2004), pengambilan sampel wilayah (*cluster sampling*) adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengumpulkan perwakilan dari setiap wilayah atau kelompok yang ada. Menurut Margono (2004), dalam teknik ini sampel tidak ditentukan terlebih dahulu, namun peneliti mengumpulkan data langsung dari unit sampel yang ditemukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk semangka potong meliputi kualitas produk, harga, pelayanan dan keamanan produk. Keempat faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam kepuasan konsumen, dalam mengkonsumsi produk semangka potong di Indomaret.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena peneliti ingin melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap semangka yang telah dibentuk dalam bentuk siap saji yang dijual di Indomaret.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap buah semangka potong pada ritel modern (Indomaret) di Kota Ternate ?
2. Bagaimana tingkat prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli buah semangka potong pada ritel modern (Indomaret) di Kota Ternate ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang didasarkan pada penyajian latar belakang dan rumusan masalah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap buah semangka potong di ritel modern (Indomaret) di Kota Ternate
2. Untuk mengetahui tingkat prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli buah semangka potong pada ritel modern (Indomaret) di Kota Ternate

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang didasarkan atas penyajian latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan kepada para akademisi serta memperkaya koleksi referensi agribisnis.

2. Bagi Pihak Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah (Khususnya pemerintah Kota Ternate) dalam menentukan langkah dan kebijakan dalam menyelesaikan suatu persoalan serta dapat menjadi referensi untuk instansi lain dalam mengembangkan usahanya.