

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di kota Bandung, Jawa Barat sudah banyak berdiri toko variasi motor yang menjual berbagai macam jenis variasi/sparepart motor. Variasi motor bisa dikategorikan sebagai aksesoris yang digunakan untuk mengganti bagian motor, seperti lampu, ban, handle rem, dll. Agar motor dapat terlihat lebih menarik. Kondisi tersebut memacu para pengusaha di bidang ini untuk memaksimalkan usaha untuk mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Dalam pemasaran tidak hanya cukup menciptakan barang yang baik, menetapkan harga yang menarik, dan menyediakan barang yang dibutuhkan untuk pelanggan. Toko juga perlu menginformasikan barang kepada konsumen, untuk memberikan kepuasan konsumen dalam membeli barang. Maka toko perlu menentukan strategi kebijakan yang tepat dan terpadu.

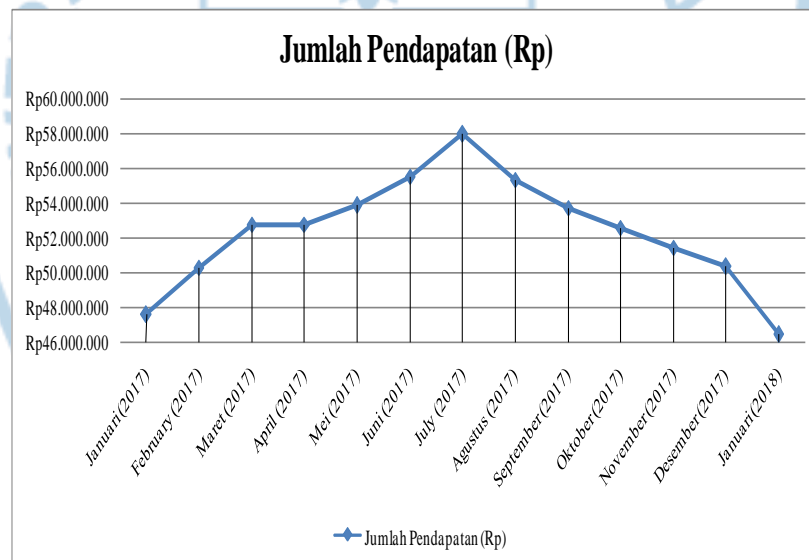
Toko Bintang 99 Motor merupakan toko yang bergerak dalam bidang penjualan variasi motor yang berlokasi di Jalan Jamika no 99 H dan sudah buka sejak tahun 2015. Untuk meraih minat konsumen tidaklah mudah, karena di Kota Bandung sudah banyak toko yang menjual variasi motor. Sehingga, toko harus bisa mempertahankan agar konsumen yang baru datang membeli ataupun yang sudah lama membeli variasi di toko Bintang 99 Motor dapat loyal ke toko. Apalagi barang yang dijual di toko Bintang 99 Motor dapat dikategorikan sebagai barang yang banyak dibeli karena hobi konsumen dalam memodifikasi motor, sehingga konsumen dapat membeli barang secara berulang kali ke toko Bintang 99 Motor.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik toko Bintang 99 Motor, didapatkan bahwa pendapatan toko mengalami penurunan di enam bulan

terakhir dari bulan Juli 2017 s.d. Januari 2018. Berikut data pendapatan yang sudah didapatkan:

Tabel 1.1
Pendapatan Toko Bintang 99 Motor

Bulan	Jumlah Pendapatan (Rp)
Januari (2017)	Rp47.544.000
February (2017)	Rp50.247.000
Maret (2017)	Rp52.756.000
April (2017)	Rp52.770.000
Mei (2017)	Rp53.851.000
Juni (2017)	Rp55.510.000
July (2017)	Rp57.950.000
Agustus (2017)	Rp55.316.000
September (2017)	Rp53.692.000
Oktober (2017)	Rp52.557.000
November (2017)	Rp51.411.000
Desember (2017)	Rp50.310.000
Januari (2018)	Rp46.410.000



Gambar 1.1
Grafik Pendapatan Toko Bintang 99 Motor

Dari permasalahan di atas, diketahui penurunan pendapatan dari bulan July 2017 s.d. Januari 2018 sebesar 19,9137%. Maka dari itu toko Bintang 99 Motor harus segera meningkatkan pendapatan toko, agar toko dapat tetap bergerak dalam bidang penjualan variasi motor di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa kemungkinan penyebab munculnya permasalahan, sebagai berikut :

1. Toko belum mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen.
2. Ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas barang dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko.
3. Kinerja pelayanan yang diberikan toko belum cukup baik.
4. Kurangnya loyalitas dari konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor.
5. Pemilik toko belum dapat menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat.
6. Toko belum menerapkan strategi pemasaran yang tepat di toko Bintang 99 Motor.
7. Toko belum mampu bersaing dengan toko variasi yang sejenis di Kota Bandung.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar dalam penelitian lebih fokus untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Hal-hal yang tidak dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah:

1. Segala masalah internal yang menyangkut masalah teknis tidak dibahas.
2. Penelitian ini tidak membahas persaingan toko Bintang 99 Motor.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dilakukan perumusan masalah yang pada akhirnya akan ditarik kesimpulan oleh pemilik toko :

1. Bagaimana tingkat kepentingan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor?

3. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan yang diberikan toko Bintang 99 Motor kepada konsumen?
4. Faktor-faktor kinerja apa yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam membeli variasi di toko Bintang 99 motor?
5. Bagaimana *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk toko Bintang 99 Motor?
6. Strategi seperti apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di toko Bintang 99 Motor?
7. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepentingan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor.
2. Mengetahui tingkat kepuasan yang dinilai oleh konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor.
3. Mengetahui kinerja pelayanan toko Bintang 99 Motor terhadap konsumen.
4. Mengetahui faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada toko Bintang 99 Motor.
5. Mengetahui *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat untuk toko Bintang 99 Motor.
6. Mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di toko Bintang 99 Motor.
7. Mengetahui tingkat loyalitas konsumen terhadap toko Bintang 99 Motor.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Uraian mengenai teori, prinsip, dan rumus yang akan digunakan dalam pengolahan data untuk dapat memecahkan masalah berkaitan dengan topik penelitian yang diambil.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Urutan dari langkah - langkah penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir pembuatan laporan beserta penjelasannya yang disusun dalam bentuk *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi data - data yang telah diperoleh, baik dari hasil wawancara maupun hasil pengamatan yang nantinya akan diperlukan dalam melakukan pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dilakukannya analisis terhadap data yang telah diolah pada bab pengolahan data, yang nantinya dapat memberikan atau menghasilkan suatu temuan baru yang bisa bermanfaat bagi orang lain.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berupa jawaban dari perumusan masalah yang berupa karakteristik / sifat penggunaan metoda, keuntungan / kelebihan dari tiap metoda, serta usulan atau saran yang membangun untuk dapat membantu dalam memberi masukan bagi penelitian yang dilakukan pada masa yang akan datang, sehingga bisa menanggulangi kelemahan dari tiap - tiap metoda.