

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan banyaknya kebutuhan manusia, maka makin banyak pula sarana pemuas kebutuhan, seperti pasar, toserba, *hypermart*, dan sebagainya. Kebutuhan manusia yang paling mendasar adalah kebutuhan sehari-hari, seperti makanan, minuman, pakaian dan sebagainya. Kebutuhan sehari-hari tersebut dapat dijumpai di pasar, baik pasar tradisional maupun pasar swalayan.

Kemajuan ekonomi sekarang ini membuat pasar swalayan menjadi lebih diminati oleh masyarakat luas. Dengan kemajuan ekonomi tersebut membuat masyarakat ingin mendapatkan kebutuhan yang lebih mudah sehingga menyebabkan semakin banyaknya dibangun sarana pemuas kebutuhan (swalayan) di berbagai daerah dan kota.

Masyarakat menengah ke atas akan memilih pasar swalayan sebagai sarana pemuas kebutuhan mereka dengan berbagai alasan. Dengan demikian, sarana - sarana yang ada di pasar swalayan akan menentukan persepsi konsumen terhadap swalayan yang bersangkutan, yang kemudian akan berpengaruh terhadap keputusan untuk memilih swalayan tersebut atau tidak.

Toko swalayan X merupakan salah satu swalayan yang berada di daerah Kopo, Bandung. Toko swalayan X ini telah berdiri sejak tahun 1997 dan telah cukup dikenal oleh masyarakat Bandung serta memiliki pelanggan tetap. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak toko

swalayan X, didapatkan informasi bahwa sejak tahun 2006 toko swalayan X mengalami penurunan omzet yaitu sekitar 25%, dimana penjualan tahun – tahun sebelumnya tidak mengalami penurunan. Apabila penurunan omzet tersebut terjadi secara terus-menerus maka pihak toko swalayan X akan mengalami penurunan laba perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak toko swalayan X, faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penurunan omzet adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu swalayan.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih swalayan.
3. Belum diketahuinya kelebihan dan kekurangan dari toko swalayan X dibanding pesaingnya berdasarkan persepsi konsumen.
4. Belum diketahuinya *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang tepat dari toko swalayan X.
5. Belum diketahuinya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko swalayan X.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain :

- o Pesaing dari toko swalayan X ini akan diperoleh dari penyebaran kuesioner pendahuluan.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih swalayan?
2. Apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari toko swalayan X dibandingkan pesaingnya berdasarkan persepsi konsumen?
3. Bagaimana *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang dilakukan toko swalayan X ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko swalayan X?
5. Bagaimana usulan strategi pemasaran yang tepat untuk toko swalayan X?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih swalayan.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari toko swalayan X dibandingkan pesaingnya berdasarkan persepsi konsumen.
3. Mengetahui *segmentation*, *targeting* dan *positioning* yang dilakukan toko swalayan X.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko swalayan X.

5. Mengetahui usulan strategi pemasaran yang tepat untuk toko swalayan X.

1.6 Sistematika Penulisan

- **BAB 1 PENDAHULUAN**
Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
- **BAB 2 STUDI PUSTAKA**
Berisi landasan teori yang digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian dan analisis.
- **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**
Berisi tahapan-tahapan penyusunan laporan Tugas Akhir dari awal hingga akhir beserta penjelasannya.
- **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**
Berisi data kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian.
- **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**
Berisi perhitungan jumlah sampel, pengolahan kuesioner penelitian, dan analisis hasil pengolahan kuesioner penelitian.
- **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**
Berisi hal – hal yang dapat diperoleh penulis dari keseluruhan penelitian yang dilakukan serta saran yang diberikan untuk swalayan X.