

BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

A. Latar Belakang Masalah

Di era milenial saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena pertumbuhan bisnis ritel dan barang konsumsi di Indonesia sangat cepat. Secara umum ritel di Indonesia terbagi menjadi dua macam, yaitu ritel tradisional dan ritel modern. Pada ritel modern, konsumen berbelanja lebih kepada self service yakni konsumen memilih sendiri barang yang ingin dibeli tanpa dipengaruhi oleh penjual dimana didukung oleh kualitas produk, kualitas layanan dari sebuah ritel. Di mana setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta berusaha untuk membuat suatu produk yang mempunyai keunggulan dan produk yang berbeda dengan pesaing. Maraknya pembangunan mall atau pusat perbelanjaan di kota-kota besar menimbulkan persaingan para pebisnis dalam meraih pelanggan. Persaingan tersebut dapat dilihat dari kualitas layanan dan kualitas produk sehingga menjadi strategi yang efektif bagi perusahaan dalam memberikan penawaran produk yang inovatif sehingga konsumen merasakan kepuasan dan apabila kepuasan itu tercapai maka timbul loyalitas konsumen terhadap ritel tersebut

Miniso terlebih dahulu melakukan riset terhadap karakter pasar atau konsumen di Indonesia sebelum berekspansi dengan membuka toko-tokonya di Indonesia. Miniso memandang konsumen di tiap negara memiliki karakter yang berbeda-beda, seperti konsumen di Jepang memiliki minat yang berbeda dengan konsumen di Indonesia. Untuk mendapatkan





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

penerimaan dan respons positif dari konsumen di Indonesia, Miniso mendapatkan riset bahwa konsumen Indonesia tertarik pada tas-tas dan makeup. Dalam waktu delapan bulan sejak hadir di Indonesia pertama kali pada Desember 2016, perusahaan ini telah memiliki 50 gerai. Sepanjang tahun 2017 lalu, Miniso berhasil membuka 88 gerai. Setengah dari gerai tersebut berlokasi di luar Pulau Jawa. Aksi cepat tanggap ritel besutan kolaborasi desainer Jepang Miyake Junya dan pengusaha China Ye Guofu ini bakal dilanjutkan dengan target pembukaan toko sebanyak 100 gerai pada tahun 2019. Menurut keterangan perusahaan, 50% dari gerai baru itu akan dikelola dengan sistem waralaba.

Dalam memproduksi produknya, Miniso berusaha tidak hanya menekankan *fashion* sebagai gaya tetapi, memperhatikan juga dari sisi konsumen seperti, menghilangkan hal-hal yang tidak diperlukan konsumen dan kembali ke fungsionalitas produk itu sendiri. Pendiri Miniso, Miyake Junya dan Ye Guofu, menyatakan bahwa merek yang populer tidak harus dengan harga tinggi, namun sebaliknya Miniso mengembangkan produk-produk berdasarkan konsep konsumsi masa depan, dan pada saat bersamaan menawarkan harga yang cukup terjangkau.

Terdapat banyak faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumennya sehingga disaat konsumennya puas, kecenderungan perusahaan untuk mendapatkan loyalitas konsumennya akan semakin besar. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen bahkan sampai berdampak kepada kelayakan konsumen. Salah satunya adalah kualitas produk dan kualitas layanan. Ketika sebuah perusahaan memberikan kualitas produk dan kualitas layanan yang buruk kepada konsumennya,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kemungkinan konsumen merasakan kepuasan tentu saja kecil. Di saat konsumen saja tidak merasa puas akan lebih sulit lagi untuk konsumen dapat loyal terhadap perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk dan layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk.

Kualitas layanan menurut Fandy Tjiptono (2014:268) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Oleh karena itu Miniso harus mampu memberikan kualitas produk dan kualitas layanan yang lebih untuk dapat memuaskan konsumennya hingga mendapatkan kelayaitasan konsumen – konsumennya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

B. Identifikasi Masalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall of Indonesia?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall of Indonesia?
3. Apakah kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen Miniso di Mall of Indonesia?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall Of Indonesia?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall of Indonesia?
3. Apakah kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen Miniso di Mall of Indonesia?

D. Batasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Miniso di Mall Of Indonesia Kelapa Gading.
2. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah berbelanja di toko ritel Miniso di Mall Of Indonesia Kelapa Gading.
3. Teknik pengumpulan data hanya berdasarkan kuesioner.
4. Periode penelitian yaitu Oktober 2019 – Januari 2020

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “ Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening terhadap loyalitas konsumen Miniso di Mall of Indonesia? ”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall of Indonesia?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen Miniso di Mall of Indonesia?
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen Miniso di Mall of Indonesia?



G. Manfaat Penelitian

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan atas penelitian ini, antara lain :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan mengenai kualitas produk dan kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Miniso di Mall Of Indonesia Kelapa Gading.

2. Bagi konsumen

Sebagai referensi dan informasi untuk konsumen dalam menentukan pilihannya memilih toko ritel di Mall of Indonesia.

3. Bagi pembaca

Sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca tentang kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh toko ritel Miniso di Mall Of Indonesia Kelapa Gading.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai topik yang serupa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.