

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mall adalah merupakan pusat perbelanjaan yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, serta fasilitas yang telah disediakan oleh mall tersebut. Pusat perbelanjaan atau yang sering disebut *shopping mall*. Agar Resinda Park Mall Karawang dapat bersaing dengan mall yang lain, maka mall tersebut harus mempunyai sebuah keunggulan kompetitif agar bisa memenangkan persaingan. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Resinda Park Mall Karawang kepada pengunjungnya.

Pemberian pelayanan yang baik kepada pengunjung diharapkan tercapainya kepuasan para pengunjungnya. Kepuasan pengunjung dapat membentuk persepsi yang positif bagi perusahaan. Pelayanan yang ideal adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pengunjungnya.

Menurut Kotler (2012:83) “pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara fisik ataupun non fisik yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut terjadi saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Kualitas pelayanan yang bertaraf yang tinggi akan menciptakan suatu kepuasan kepada konsumennya. Maka dari itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan cara memilih SDM (sumber daya manusia) yang tepat, agar terciptanya kualitas pelayanan yang sangat baik, agar konsumen merasa puas dan akan melakukan pembelian kembali.

Kualitas Pelayanan yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Sviokla (2010), “Kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.” Keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, peningkatan laba perusahaan.

Pihak *management* Resinda Park Mall Karawang harus bekerjasama menerapkan kinerja yang profesional dalam memberikan *service* atau layanan terbaik dan memuaskan, sehingga akan tercipta citra perusahaan yang baik dimata setiap orang yang memandangnya.

Resinda Park Mall Karawang sebagai salahsatu industri jasa untuk menarik konsumen dengan memberikan fasilitas. Menurut Tjiptono, (2016:71) “Fasilitas adalah dimana

kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan.” Menurut Budiarti (2015:52) dalam Sulekn, et al, (1995) “Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen.” Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti *layout*, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang ada pada perusahaan.

Menurut Al-Hamdi (2009:51), “*shopping mall* merupakan suatu arena yang memiliki arti tempat yang luas dalam suatu bangunan yang terdiri dari berbagai macam toko, baik supermarket, *game online/timezone*, toko buku, toko kaset, toko pakaian, kantin/cafe untuk nongkrong, toko ATK (alat tulis kantor), konter-konter elektronik dan didukung pula oleh satu atau lebih department store yang dikelilingi oleh tempat parkir yang luas.”

Pada pengertian diatas maka, mall merupakan pusat perbelanjaan yang sama halnya seperti pasar-pasar tradisional yang menjadi pusat jual beli suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tapi beda halnya dengan mall, mall merupakan pusat perbelanjaan yang lebih *modern*. Mall menyediakan toko-toko (tenant) yang lebih berkelas atau *branded* dan menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumennya. Mall juga bisa menjadi salahsatu alternatif tempat untuk rekreasi bersama dengan keluarga, selain itu mall juga menyediakan semua kebutuhan konsumen terutama *fashion* dan makanan.

Karna mall bukan hanya tempat untuk menyediakan kebutuhan konsumennya, tapi mall juga telah berinovasi dan berkembang menjadi salahsatu tempat aspirasi dan gaya hidup konsumen. Sehingga kini mall tidak hanya menjadi tempat konsumsi yang menarik tetapi bisa juga menjadi salah satu tempat berekreasi yang menarik dan aman untuk dikunjungi.

Sesuai perkembangan tersebut, maka tidaklah salah jika para pengunjung memunculkan harapan lebih pada pelayanan yang berkualitas serta fasilitas yang bermutu dan berstandar tinggi untuk sebuah pusat perbelanjaan. Segi pelayanan terhadap para pengunjung merupakan unsur dasar pada sebuah tempat publik seperti pusat perbelanjaan di mana kualitas layanan sangat dikedepankan, contohnya keramah tamahan dari petugas *security*, kecekatan petugas parkir, tanggapnya petugas *cleaning service* hingga kesabaran *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan seringkali mendapat perhatian khusus dari pengunjung mall.

Pada dimensi berwujud (*tangibles*) untuk kualitas layanan pada mall, fasilitas yang terdapat di mall juga tak luput dari perhatian pengunjung, seperti misalnya ketersediaan area parkir yang memadai, terjaganya kebersihan *toilet*, kenyamanan beribadah di mushola mall,

standar keselamatan fasilitas aksesibilitas pengunjung (tangga darurat, *elevator*, *eskalator*, *travelator*), ataupun kenyamanan area *foodcourt*.

Pelayanan dan fasilitas haruslah menjadi perhatian oleh pihak mall karena sangatlah diperlukan untuk membentuk citra image bagi sebuah mall. Seringkali kebutuhan tersebutlah yang menjadi tolak ukur bagi sebagian orang yang berkunjung ke mall untuk mengukur kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh sebuah mall tersebut. Oleh karena itu, dengan mengedepankan kualitas layanan yang prima (*service excellent*), mall diharapkan dapat memenuhi harapan pengunjungnya sehingga terciptalah kepuasan bagi pengunjungnya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Kotler, (2013 : 138) “Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.” Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan (2010 : 6) “yaitu kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.” Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan harus mampu menawarkan kualitas dari suatu produk dan juga pelayanannya.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu pertama kualitas produk, pelanggan akan menggunakan produk yang berkualitas. Kedua kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketiga adalah emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan *merk* tertentu cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi. Keempat adalah faktor harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang *relative* murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Faktor yang terakhir adalah harga, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atas jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Resinda Park Mall adalah salah satu pusat perbelanjaan terbesar yang baru saja diresmikan dan menjadi ikon terbaru Karawang sebagai kota bisnis dan industri yang *modern*. Dengan lokasi yang sangat strategis, Resinda Park Mall menjadi *shopping centre*

terbaru selain dua pusat perbelanjaan di Galuh Mas yang sudah lebih dulu berdiri. Dengan konsep *family shopping*, Resinda menyaikan pengalaman berbelanja yang berbeda dengan mall atau pusat perbelanjaan lain di kota Karawang.

Konsep *family shopping* atau tempat berbelanja bagi keluarga ini terlihat jelas dari desain dan penataan Resinda Park Mall yang terbilang sangat eksotis. Selain *indoor* atau plaza dalam ruangan, tersedia juga area *outdoor* yang cukup luas dan nyaman. Di area *outdoor* atau *The Plaza* ini dilengkapi dengan *Water Feature* dan juga tempat bermain anak. Selain itu, terdapat juga Resinda *Food Market* yakni tempat makan yang sekaligus bisa untuk bersantai.

Tentunya area ini bisa dinikmati oleh pengunjung karena suasananya yang sangat nyaman dan santai. Pengunjung pun bisa berlama-lama menikmati suasana santai bersama keluarga tercinta. Keberadaan fasilitas permainan anak juga memberi nilai lebih karena bisa dinikmati oleh anak-anak saat orang tuanya sedang sibuk berbelanja.

Resinda Park Mall yang terintegrasi dengan perumahan dan juga Resinda Hotel ini juga memberi kemudahan bagi pengunjung dengan beragam keperluan. Lebih dari itu, tersedia lahan parkir yang cukup luas dan mampu menampung ribuan kendaraan baik roda empat maupun roda dua. Pihak manajemen sendiri menegaskan, Resinda Park Mall mampu menampung sekitar 1.500 mobil dan 1.300 motor. "Kami memiliki lahan parkir dengan kapasitas 1.500 lot untuk kendaraan roda empat dan 1.300 untuk roda dua atau motor."

Keberadaan Resinda Park Mall dan beberapa pusat perbelanjaan yang sudah lebih dulu ada, tentunya makin menegaskan eksistensi kota Karawang sebagai kota industri dan kawasan pusat bisnis yang berkembang pesat. Di banding dengan beberapa daerah lain khususnya di Jawa Barat, Kota Karawang menjadi satu daerah yang tergolong paling cepat berkembang dan maju lebih pesat.

Resinda Park Mall yang berlokasi di *Interchange* Karawang ini menjadi pelengkap kebutuhan masyarakat Karawang dan sekitarnya yang kini sudah berubah menjadi lebih modern dan *stylish*. Tak perlu jauh-jauh ke Bandung atau Jakarta karena di Jalan Resinda Raya No.2, Karawang Barat 41361, nomor telepon 0267 860 5000 (*Hunting*), sudah berdiri mall terbesar dan terlengkap yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat.

Sebelum menjadi daerah industri yang maju pesat, Karawang sendiri dikenal sebagai lumbung padi nasional terbesar di Indonesia. Hal tersebut masih bisa dilihat dengan masih adanya lahan pesawahan yang masih tersisa di sepanjang *Interchange* Karawang. Seiring derap pembangunan dan kemajuan zaman, dalam 10 atau 20 tahun mendatang, lahan pesawahan yang hijau membentang di sekitar *Interchange* Karawang sangat mungkin akan sirna dan hilang.

Resinda Park Mall sangat mudah diakses dari berbagai arah karena berlokasi di pusat bisnis kota Karawang. Jika dari *Exit* Tol Karawang Barat, pengunjung hanya perlu mengambil jalan lurus menyusuri *Interchange* Karawang. Jika dari arah Pasar Johar, tinggal mengambil jalur kiri pertigaan atau lampu merah selepas alun-alun kota Karawang.

Perkembangan pembangunan di Karawang terus melejit, selain hotel berbintang menjulang kelangit mulai mencolok. Kini giliran mall terbesar dan berkelas tinggi akan dinikmati warga Karawang pada November 2016 yang lalu.

Pada pertengahan bulan November 2016 yang lalu. Pihak padma resmi mengumumkan pembukaan Resinda Park Mall ternyata menuntaskan hasrat masyarakat Karawang untuk berbelanja. Nongkrong bersama keluarga, menikmati kuliner, memanjakan anak lewat berbagai permainan, serta kebutuhan lainnya. Resinda Park Mall telah dibuka untuk wahana *ice skating*. Arena *ice skating* ini terdapat di lantai dasar *indoor* atrium Resinda Park Mall.

Pembukaan Resinda Park Mall dilakukan oleh Wakil Bupati Karawang Ahmad Jimmy, manajemen Resinda, tenant serta Kepolisian dan TNI. Masyarakat langsung menyerbu Resinda Park Mall yang memang sudah mencuri perhatian sejak masih dibangun.

Resinda Park Mall adalah salah satu tempat berbelanja yang menyediakan fasilitas seperti Cinema, *Restaurants*, dan fasilitas *entertainment*. Resinda Park Mall adalah mall berkelas menengah atas yang pertama di Kota Karawang dengan berbagai label bermerek dan ternama. Selain mengenakan beberapa merek ternama, Resinda Park Mall juga telah menjadi salah satu ikon di Kota Karawang dengan arsitektur gedungnya yang mewah dengan kubah ditengah atrium nya yang membuat Resinda Park Mall menjadi ikon di Kota Karawang.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1.2 Identifikasi Masalah

1. Belum lengkapnya tenant (toko) yang berada di Resinda Park Mall Karawang
2. Tempat parkir yang tersedia masih memiliki kekurangan
3. Masih kurang lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh mall
4. Masih kurang tanggapnya *customer service*
5. Informasi mengenai *event* dan program masih kurang

Karena begitu banyak dan kompleks permasalahan yang harus diselesaikan, maka penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian mendapatkan hasil yang lebih fokus dan mendalam masalah. Pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada bidang kualitas pelayanan, fasilitas mall, dan kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang
2. Di dalam penelitian ini dilakukan terbatas pada pengunjung Resinda Park Mall Karawang
3. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Resinda Park Mall Karawang ?
2. Bagaimana fasilitas mall yang ada pada Resinda Park Mall Karawang ?
3. Bagaimana kepuasan pengunjung yang ada di Resinda Park Mall Karawang ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara parsial ?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara parsial ?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara simultan ?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh hasil analisis tanggapan responden mengenai :

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan yang ada di Resinda Park Mall Karawang
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan fasilitas mall yang ada pada Resinda Park Mall Karawang
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan pengunjung yang ada di Resinda Park Mall Karawang

4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara parsial
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara parsial
6. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung Resinda Park Mall Karawang secara simultan

Adapun manfaat dalam penulisan ini sebagai berikut :

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran yang positif terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di Resinda Park Mall Karawang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Resinda Park Mall Karawang untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung melalui kualitas pelayanan dan fasilitas mall.

