

Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Minimarket Indomaret)

Oleh : Sugiyanto dan Yolanda
(Fakultas Ekonomi Universitas Borobudur)

ABSTRACT

This article presents an overview the analysis of case studies on customer satisfaction. Indomaret is retail company that provides products of daily needs. Retail indomaret in Indonesia grow rapidly. Indomaret marketing strategy is to provide customer satisfaction.

Level of customer satisfaction that is associated with the customer's expectations and assessment products and services Indomaret reached 91.22%. Highest satisfaction scores obtained on the statement "The quality of the administration is always right", while the lowest satisfaction scores obtained on the statement "a good parking place, safe and spacious enough". Type of service that gets top priority for immediate enhanced by Indomaret is the price of goods, physical plant building and facilities, as well as secure parking and spacious. Key Word : Customers Satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan industri retail berkembang sangat pesat, dimana lima tahun pertumbuhan jumlah ritel yang pesat yaitu mencapai 18.152 gerai pada 2011, dibandingkan 10.365 gerai pada 2007. Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo) pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia antara 10-15% per tahun. Sedangkan pada 2011 pertumbuhan ritel diperkirakan masih sama yaitu 10%-15% atau mencapai Rp 110 triliun, menyusul kondisi perekonomian dan daya beli masyarakat yang relatif bagus. Jumlah pendapatan terbesar merupakan kontribusi dari hypermarket, kemudian disusul oleh minimarket dan supermarket. Hingga saat ini, pangsa pasar modern mencapai 30%, sedangkan pasar tradisional menguasai sekitar 70%. Hal ini menunjukkan peluang bisnis ritel (pasar modern) cukup menjanjikan, setiap tahun selalu muncul dan berdiri gerai baru ritel di kota-kota besar.

Dalam periode lima tahun terakhir dari 2007-2011 jumlah gerai usaha ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan rata-rata sekitar 17,57% per tahun. Pada 2007 jumlah usaha ritel di Indonesia masih sebesar 10.365 gerai, kemudian pada 2011 diperkirakan akan mencapai 18.152 gerai yang tersebar di hampir seluruh kota-kota di Indonesia. Kenaikan jumlah gerai ritel terutama dipicu oleh pertumbuhan gerai minimarket yang fenomenal. Jika pada 2007 total gerai minimarket hanya 8.889 maka pada 2010 melonjak pesat hingga mencapai sekitar 15.538 buah. Sedangkan pada 2011 diperkirakan akan meningkat menjadi 16.720 gerai. Pertumbuhan

bisnis minimarket ini didominasi oleh pertumbuhan outlet Indomaret dan Alfamart, dengan frekuensi penambahan jaringan relatif cepat dan penyebaran yang cukup luas, baik melalui pola pengelolaan sendiri (reguler) maupun melalui sistem waralaba (franchise). Tahun 2011 PT Indomaret Prisma – pengelola jaringan ritel Indomaret- berhasil menambah 1.008 gerai, dari 4.995 di akhir 2010 menjadi 6.003 gerai di penghujung 2011 yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Makassar, Lampung, Palembang, Medan dan Lombok.

PT Indomaret merupakan perusahaan yang didirikan oleh salah satu *group* usaha terbesar di Indonesia dengan maksud untuk menjual secara langsung barang-barang hasil produksi dari perusahaan-perusahaan yang tergabung dibawah bendera *group* “S” PT Indomaret didirikan pada tahun 1997 dengan berkantor pusat di Jakarta dan manaungi tiga unit usaha yang bergerak dibidang penjualan *retail* dan glosir yaitu unit Indomaret unit Indoglosir dan unit Indokomas

Salah satu unit dalam PT indoglosir yaitu pada unit indoglosir menerapkan sistem penjualan partai /glosir yang menyediakan beraneka macam barang-barang lengkap dengan harga khusus sementara dua unit lainnya yaitu Indomaret dan unit Indokomas menerapkan sistem swalayan dengan aneka barang yang sangat lengkap. Dalam mengembangkan usahanya Indomaret memanfaatkan peluang dan membuka cabang

DAFTAR PUSTAKA

- Giese, J.L. and J.A. Cote. 2000. *Defining Consumer Satisfaction*, Academy of Marketing Science Review
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran* edisi ke sebelas (alih bahas Benyamin Molan). Jakarta : PT Indeks.
- Lovelock CH dan Wright LK. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa* (alih bahasa Agus Wudyantoro. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi R dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Oliver R.L. 2006. *Customer Satisfaction Research* in Grover R. And Vriens (eds.), Hand book of Marketing Research. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.
- Rangkuti, Fredi. 2006. *Measurement Costumer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Santoso, S, 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*. Jakarta: Elex Media Komputindo.