

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan bisnis yang ketat ini memunculkan persaingan di berbagai bidang kehidupan, termasuk di dalamnya persaingan dalam dunia usaha. Perusahaan semakin berusaha untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu perusahaan untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnis dan adanya kemajuan teknologi, perusahaan dituntut pula untuk dapat mengikuti perkembangan jaman agar tidak tertinggal dengan yang lainnya. Salah satu contoh pada usaha cafe.

Datang ke cafe sudah menjadi gaya hidup atau kebiasaan tersendiri baik di kalangan remaja bahkan orang tua. Kebiasaan untuk datang dan berkumpul di kedai atau cafe menjadi peluang besar bagi pemasar. Saat ini bisnis cafe di Kecamatan Ambulu dari waktu ke waktu semakin diminati oleh seluruh lapisan masyarakat. Setiap tahun rata - rata jumlah cafe di Kecamatan Ambulu kabupaten Jember bertambah. Banyak cafe - cafe baru bermunculan dengan konsep dan ide - ide yang baru dengan tujuan untuk dapat menarik konsumen. Dengan banyak cafe baru bermunculan, membuat cafe yang telah lama berdiri harus berinovasi untuk tetap dapat mempertahankan konsumennya. Fenomena ini setidaknya mendorong pemasar untuk meraih dan menggunakan kesempatan tersebut guna memasarkan produk dalam kerangka pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan.

Ketatnya persaingan yang ada mengharuskan para pemilik cafe tidak hanya memikirkan cita rasa yang akan dijual, melainkan banyak aspek yang harus di pertimbangkan dengan baik agar tetap dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada untuk kafe yang telah lama berdiri serta dapat menjaring konsumen baru dan untuk kafe baru, menjaring konsumen yang banyak berfungsi untuk membuat usahanya semakin berkembang dengan baik. Menurut Kotler (2002:34) dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan

persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah sesuai dengan perilaku konsumen. Berdasarkan kenyataan yang ada, perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, apabila perusahaan tersebut dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi tepat agar tidak terselisih dalam persaingan. Perusahaan juga harus dapat mengantisipasi kecenderungan ekonomi di masa mendatang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.

Strategi dalam mempertahankan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam memuaskan pelanggannya. Loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila harapan benar-benar terwujud demikian pula sebaliknya, jika pelanggan merasa puas, maka mereka akan kembali membeli produk kita dan membicarakan hal tersebut kepada orang lain secara menguntungkan. Salah satu strategi usaha untuk mempertahankan pelanggan yaitu dengan memperbaiki kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah salah satu kunci sukses agar dapat bertahan pada kondisi persaingan yang semakin ketat. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan layanan sesuai dengan keinginan konsumen serta dapat memuaskan konsumennya. Kualitas layanan merupakan unsur penting dalam hal loyalitas konsumen, variabel-variabel yang termasuk di dalamnya adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Pada dasarnya loyalitas konsumen sangat terpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh produsen. Persaingan dunia bisnis juga memperhatikan setiap variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen, karena setiap variabel harus berjalan selaras untuk menciptakan loyalitas konsumen.

Menjaga kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam membantu perusahaan agar tetap bisa menjaga pelanggannya tetap loyal. Selain itu kepuasan merupakan perasaan kecewa maupun senang sebagai hasil perbandingan dari hasil atau penampilan produk yang diterima beserta harapannya. Ketika konsumen

merasa senang dengan hasil atau penampilan dari produk tersebut, maka ia akan merasa puas terhadap produk tersebut (Catherine et al, 2012). Hasil studi Aditya dan Kusumadewi (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010) layanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya konsumen mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Loyalitas pelanggan mempunyai peran yang sangat besar pada suatu perusahaan, mempertahankan mereka artinya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan kinerja keuangan, inilah yang menjadi alasan utama bagi suatu perusahaan untuk mempertahankan dan menarik mereka. Berry dalam Tjiptono (2007), menyatakan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan respon yang berkaitan erat dengan janji atau ikrar untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2017), menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, Variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui variabel kepuasan konsumen (sebagai variabel *intervening*).

Sedangkan penelitian yang dilakukan Irnandha (2016), menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta, dan terakhir 4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas menyebabkan peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang melalui oleh kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Intervening Oleh Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu )”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan masalah yang ada, sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *intervening* kepuasan konsumen di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di *intervening* kepuasan pelanggan di Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan skripsi tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan.

2. Bagi Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu

Sebagai masukan pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu. agar lebih meningkatkan kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember

Agar dapat dijadikan referensi atau hasanah ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

