

BAB I

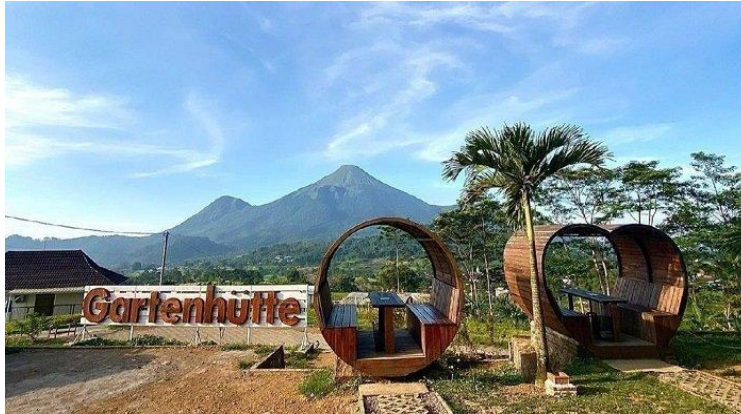
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam sektor di era menghadapi pertumbuhan, baik dalam ilmu manufaktur serta jasa. Dengan bertumbuhnya semua perekonomian, beriringan dengan pertumbuhan teknologi dan ilmu serta wawasan, kompetisi membuat bertambah ketat dan sengit. Untuk bisa unggul pada kompetisi di dunia, masing masing perusahaan patut memiliki pengalaman dalam memuaskan kepuasan konsumen dengan cara yang berimbang dengan pelayanan dan fasilitas yang diajukannya. Dunia usaha sedang mengalami pertumbuhan yang begitu substansial, dan menyangang lanskap yang sangat bagus. Maka dari itu, keadaan seperti ini menjadikan kompetisi di dunia menjadi sangat bersaing. Sehingga setiap perusahaan wajib bisa menentukan beragam cara untuk menarik serta mengajak konsumen dengan keutamaan pelayanan jasa yang diberikannya. Kualitas layanan ialah cara yang menguntungkan serta berguna tambahan pelanggan, dan akan mempunyai ciri khas tersendiri. Suatu bisnis tentu akan memprioritaskan kualitas pelayanan terbaik yang disajikan kemudian akan dapat memiliki dampak besar terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas.pelayanan adalah upaya untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen, membuat mereka merasa lebih berharga dari yang diharapkan. Kepuasan pelanggan ialah tingkat pandangan selepas membandingkan manifestasi atau hasil yang diharapkan dengan harapan mereka. Kepuasan yang dimiliki pelanggan adalah pembeda dari apa yang diberikan dengan harapan pada benak pelanggan, jika presentasi di bawah harapan, maka yang akan terjadi pelanggan memiliki rasa kecewa. Apabila presentasi sama dengan rasa keinginan pelanggan, maka sebuah harapan akan sangat terpenuhi.

Fasilitas juga merupakan salah satu penunjang bisnis apalagi pada sebuah perusahaan, yang mana dengan tersedianya fasilitas bisa membuat pelanggan merasa nyaman. Suatu fasilitas yang diberikan pada pelanggan tentu sangat penting bagi berjalannya suatu bisnis yang dapat memberi kemudahan sehingga akan terpenuhinya kepuasan dalam diri pelanggan.



Gambar 1.1 Objek Penelitian

(Sumber : Gartenhutte Cafe Trawas)

Gartenhute merupakan sebuah cafe yang berada di area Trawas, Mojokerto, Jawa Timur. Gartenhute menyajikan berbagai olahan manu yang bervariasi, dengan harga yang relatif dapat dijangkau pelanggan, serta dengan nuasan pegunungan. Penerapan pelayanan yang maksimal atau bisa disebut dengan administration juga diperhatikan oleh pengelola cafe ini.[1]

Industri cafe memiliki berbagai cara untuk menarik konsumen dalam menghadapi persaingan dan untuk menarik perhatian mereka, termasuk layanan yang luar biasa, promosi, harga yang wajar, iklan media cetak, dan sebagainya. Hubungan positif antara penyaji layanan dan konsumen akan dihasilkan dari menawarkan layanan pelanggan dan keramahan yang baik. Perluasan dan peningkatan layanan di sektor kafe setiap tahun semakin meningkatkan perhatian publik. Hal ini terlihat dari persaingan yang ketat untuk memberikan kualitas layanan yang optimal dan pergeseran fokus

industri kafe pada harapan pelanggan. Dengan memperhatikan hal tersebut bisnis akan memberikan penghasilan maksimum. Daya tarik fisik, fasilitas, dan tampilan staf merupakan indikator kualitas layanan di industri cafe. Konsumen akan merasa senang jika kualitas pelayanan melebihi harapannya. Kepuasan konsumen mengacu pada seberapa baik yang besar akan mengikuti dari layanan perfeksionis yng diberikan. Loyalitas pelanggan adalah tindakan mengundang teman dan kerabat untuk menjadi pelanggan tetap, melakukan penawaran produk secara sukarela, dan membeli kembali suatu produk dalam keadaan tertentu.

Tabel 1.1 Daftar Nama Cafe di Kawasan Trawas

No	Nama Café
1	Rustic Market Trawas
2	Bustan Allaca
3	Cafe Alas Trawas

4	Jungle Café
---	-------------

(Sumber: Daftar Nama cafe di Daerah Trawas)

Cafe di area Trawas Mojokerto, salah satunya adalah Gartenhutte cafe Trawas. Berdasarkan data pada Tabel 1.1, pertumbuhan berbagai macam cafe semakin pesat dan iklim persaingan sangat ketat, sehingga patut diwaspadai oleh Gartenhutte cafe Trawas, karena terdapat lebih dari satu pesaing.

Persaingan Gartenhutte cafe Trawas secara umum dengan cafe lainnya seperti Alas Trawas, Bustan allaca, Jungle cafe, dan Rustic market di harapkan bisa melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkala maupun terus menerus. Alasan dalam

pemilihan Gartenhutte cafe Trawas sehingga ,banyak hal sebagai bahan pertimbangan konsumen, hingga bisa pada keputusan menentukan cafe tertentu. Pemilik cafe didorong untuk mengembangkan strategi atau pendekatan untuk menarik orang ke cafe mereka karena persaingan sengit yang ada di industri ini. Strategi atau teknik yang sering digunakan oleh pemilik cafe untuk menarik pelanggan antara lain membuat dekorasi cafe yang sesuai dengan musim kekinian yang banyak diminati oleh pelanggan, menciptakan penemuan untuk setiap produk, dan menciptakan suasana cafe yang selaras dengan keinginan pelanggan, seperti menawarkan hiburan di cafe seperti musik dan meningkatkan layanan pelanggan. Menawarkan pelanggan dengan tingkat layanan yang menyeluruh dan ramah membuat pengelolaan cafe secara umum akan lebih mudah dan banyak diminati.

Alasan lain pada pemilihan Gartenhutte cafe Trawas menjadi lokasi penelitian dikarenakan daerah ini selain untuk daerah bersantai, Gartenhutte cafe Trawas menawarkan beberapa keuntungan bagi para pelanggan yang singgah, antara lain lokasi untuk melepas kejenuhan dan letih pengunjung, cafe juga dapat memberikan suasana yang tenang dan sejuk bagi pengunjung, kemudian juga dapat dimanfaatkan sebagai tempat untuk menyelesaikan tugas dan menjalankan meeting tertentu. Suasana yang ditawarkan oleh Gartenhutte cafe Trawas, serta banyaknya lokasi untuk berfoto, tempat ibadah, live music, dan lain-lain karena tersedianya banyak hidangan atau berbagai menu dengan harga yang cukup murah mulai dari 15.000 untuk makanan dan 8.000 untuk minuman. Hadirnya cafe Gurtenhutte ini tentu juga akan berdampak bagi lingkungan sekitar yaitu memberikan lapangan kerja bagi warga setempat sehingga mampu menghidupkan juga perekonomian sekitar.

Pada industri cafe mengenai penjualan, sangat dipengaruhi oleh layanan yang ditawarkan, tetapi ada elemen tambahan, seperti perubahan gaya hidup konsumen, yang

terutama terlihat pada kaum muda, yang menghabiskan hampir seluruh waktunya untuk bersantai, bersosialisasi, dan menghabiskan waktu untuk menghilangkan rasa lelah. Mereka akan mencari lokasi yang sesuai atau konsisten dengan preferensi dan gaya hidup mereka, salah satu lokasi yang dapat memuaskan keinginan dan kesukaan mereka adalah cafe.

Hal tersebutlah yang membuat pemilik cafe dipaksa untuk pelanggan meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, pihak pengelola cafe berupaya untuk memuaskan pelanggan agar memenuhi kriteria yang menjadi pertimbangan pelanggan, antara lain kualitas pelayanan dan fasilitas. Antara kebutuhan pelanggan akan layanan berkualitas tinggi dengan fasilitas kafe yang ada saat ini. Sehingga dari latar belakang yang telah di bahas sehingga penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Gartenhutte Cafe Trawas”.

1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya maka, bias di ambil perumusan masalah seperti di bawah ini :

- 1.) Apakah pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
- 2.) Apakah pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
- 3.) Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
- 4.) Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
- 5.) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
- 6.) Apakah pelayanan, fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan pengaruh pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.
2. bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan pengaruh pelayanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.
3. bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan pengaruh fasilitas secara langsung terhadap kepuasan pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.
4. bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan pengaruh fasilitas secara langsung terhadap loyalitas pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.
5. bertujuan menganalisa dan mendeskrip pengaruh kepuasan pelanggan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.
6. bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan pengaruh pelayanan, fasilitas secara langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Gartenhutte cafe Trawas.

1.4 Manfaat Penelitian

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Menjadi titik awal bagi akademisi untuk menciptakan ilmu manajemen strategis, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk menginformasikan studi masa depan tentang teknik peningkatan kinerja dan mendukung pertumbuhan literatur.

2. Manfaat Praktisi

Temuan penelitian ini bias digunakan untuk ketika mempertimbangkan bagaimana manajemen cafe secara konsisten berusaha untuk memberikan layanan yang luar biasa.

Selain itu, ini dapat dipertimbangkan saat membuat penilaian tentang cara menawarkan fasilitas yang diinginkan pelanggan.

3. Manfaat Bagi peneliti

Memperluas pemahaman tentang manajemen pemasaran dan prasyarat untuk sarjana ekonomi manajemen.