BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bangsa Indonesia pada saat ini dihadapkan dengan diberlakukanya perdagangan bebas. Dimana dalam suatu perdagangan bebas semua perusahaan pada berbagai macam sektor tak terkecuali khususnya pada sektor kuliner akan bersaing dan melakukan perkembangan yang sangat cepat serta dinamis sebagai konsekuensi dinamika peluang dan persaingan yang harus dihadapi, baik skala lokal maupun nasional. Pengaruh budaya global terhadap budaya lokal juga suatu serangan terhadap identitas suatu bangsa, salah satu contohnya gaya hidup instan masyarakat yang terwujud dalam dunia kuliner *fast food*.

Belakangan ini cafe dan restoran siap saji merupakan suatu *trend* gaya hidup bagi hampir semua kalangan, seperti halnya di sekolah selesai jam pelajaran, di kampus di antara jam kuliah, bahkan di kantor sepulang jam kantor. Hal tersebut sudah menjadi hobi di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Malang, dan kota-kota lainnya di Indonesia. Apalagi jika harga makanan murah dan enak. Semakin tingginya daya beli masyarakat, maka cafe dan restoran cepat saji semakin kebanjiran pembeli. Lokasi yang strategis, harga murah, tempat yang nyaman, menu minuman dan makanan yang variatif, pelayanan yang baik akan menjadikan cafe atau resto menjadi salah satu tempat nongkrong favorit masyarakat saat ini.

Kota Mojokerto saat ini terkenal sebagai Kota yang memiliki berbagai jenis makanan yang beraneka ragam, hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya usaha-usaha

yang diciptakan khususnya usaha kuliner yang semakin berkembang pesat, hal ini bisa kita lihat pada viralnya akun-akun sosial media seperti *youtube* dan *instagram* yang mereview dan mempromosikan wisata kuliner di Kota Mojokerto.

Akun-akun instagram seperti @kulineran.mjk; @mojokertoculinary; @kulineraslimojokerto dan akun *youtube* @mojokertojalanjalan sangat intensif mereview wisata kuliner di Kota Mojokerto. Hal ini tentu saja menandakan banyaknya cafe-cafe baru yang bemunculan di Kota Mojokerto dan membuat cafe dijadikan tempat yang sangat diminati. Belakangan ini bisnis kuliner menjadi salah satu pilihan investasi yang cukup menggiurkan, berwirausaha di bidang kuliner semakin banyak dilirik oleh investor, terutama di Kota Mojokerto yang merupakan kota wisata dan budaya dengan kuliner yang beraneka ragam.

Namun agar dapat bersaing dalam usaha kuliner, para pelaku usaha khususnya café harus mampu memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan yang datang baik segi fasilitas, produk yang ditawarkan maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Karena apabila pelanggan merasa puas dengan apa yang telah diberikan café tersebut maka pelanggan akan bersikap loyal dan akan membicarakan hal-hal positif kepada rekan maupun keluarga pelanggan terhadap café tersebut.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang teratur [1]. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang kuliner dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat seperti saat ini. Salah satu keuntungan strategis bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan loyalitas pelanggan merupakan imbalan dari loyalitas yang bersifat jangka panjang dan kumulatif.

Seperti dikatakan oleh [2] perusahaan yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang. Loyalitas pelanggan dapat diraih apabila perusahaan telah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan.

Bagi suatu perusahaan maupun pelaku usaha kualitas pelayanan merupakan sebuah kunci yang dapat membedakan pelayanan suatu perusahaan dengan pesaingnya, oleh karena itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan serta kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini sangat terkait erat dengan layanan *(service)* baik sebelum maupun sesudah layanan itu diberikan kepada pelanggan serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Maka demikian, pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sebaliknya apabila pelayanan buruk maka reputasi perusahaan juga akan menurun.

Menurut [3] *service quality* (kualitas pelayanan) dapat didefinisikan sebagai tingkat mutu pelayanan yang diharapkan dengan melihat seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan memliliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan begitu juga dengan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin katan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan

dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Menurut Zeithaml et al., dalam [4] kualitas pelayanan merupakan evaluasi terpusat yang mencerminkan kesadaran pelanggan dengan konstruksi bentuk produk ataupun jasa yang meliputi lima aspek, yaitu bukti langsung, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan.

Cafe Budaya Kopi adalah sebuah kedai kopi di Jalan Pekayon Kota Mojokerto bergaya *industrial modern* yang semenjak awal beridiri ingin mengedukasi para peminum kopi terutama para penikmat *second wave* bahwa kopi tidak selamanya pahit, namun juga memiliki rasa yang unik dan kompleks. Cafe tersebut merupakan Cafe yang cukup *famous* di Kota Mojokerto dan selalu didatangi pengunjung setiap harinya. Cafe Budaya Kopi tidak hanya menjual minuman kopi dan berbagai aneka makanan tetapi juga menjual biji kopi lokal maupun internasional dengan kualitas yang bisa dibilang sangat baik yang menjadi salah satu kelebihan kedai ini. Bersama Loodst Coffee salah satu kedai kopi yang juga di Kota Mojokerto Cafe Budaya Kopi merupakan pioner Cafe di Mojokerto sejak 2012 yang selalu didatangi pengunjung setiap harinya karena tempatnya yang cukup kekinian untuk generasi milenial. Tidak hanya menjual espresso tetapi juga menjual kopi kemasan dan berbagai aneka makanan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menurut pihak pengelola Cafe Budaya Kopi, pada Tahun 2020 mengalami penurunan penjualan. Hal ini dikarenakan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh pemerintah terkait meningkatnya penyebaran virus Covid-19 saat awal pandemi. Selain itu pada tahun tersebut di Mojokerto mulai berdiri banyak Cafe-Cafe yang juga tidak hanya menjual kopi tetapi juga beraneka

makanan lainnya. Saat ini banyak Cafe bermunculan di Mojokerto seperti di wilayah Meri, Wates, Surodinawan dan wilayah lainya. Banyaknya Cafe baru tentunya menjadi persaingan yang jelas oleh Cafe Budaya Kopi. Untuk itu pihak pengelola Cafe harus memberikan pelayanan yang sifatnya memuaskan pelanggan untuk mendapat loyalitas pelanggan.

Ketatnya persaingan dari berbagai Cafe yang bermunculan saat ini merupakan permasalahan yang dihadapi oleh Cafe Budaya Kopi untuk mempertahankan loyalitas dari pelanggannya yang sudah sejak lama menjadi pelanggan karena keunikan Cafe dan cita rasa yang disuguhkan selama ini. Oleh karena itu pengelola harus menyusun strategi terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan pada pemaparan teori diatas. Selain itu beberapa penelitian terdahulu seperti [5] & [6] menyatakan bahwa kualitas pelayanan bepengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan artinya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi Café Budaya Kopi yang telah uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Budaya Kopi Mojokerto"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dibuat adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
2. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Keandalan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
3. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
4. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Jaminan (X4) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
5. Apakah terdapat pengaruh antara variabel Empati (X5) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
2. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Keandalan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
3. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?

4. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Jaminan (X4) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?
5. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel Empati (X5) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Cafe Budaya Kopi di Kota Mojokerto?

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi banyak pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan akan memberikan pembelajaran terbaru bagi penulis, khususnya terkait dengan bagaimana mengimplementasikan ilmu / teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan, kedalam sebuah tulisan karya ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang relevan dan berguna bagi perusahaan terkait dalam upaya peningkatan performa pelayanan perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga perusahaan dapat berkembang dengan baik.

3. Bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam memberikan sebuah informasi baru bagi mahasiswa dalam penulisan karya tulis ilmiahnya.

4. Bagi Peneliti

   Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan teoritis dan pengalaman peneliti dalam menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.