

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang saat ini terjadi yang dialami oleh sebagian orang semakin hari semakin menunjukkan kemajuan yang jauh lebih baik. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit juga bagi sebuah perusahaan untuk dapat menjaga kesetiaan konsumennya agar tidak berpindah ke perusahaan lain. Sekarang ini, konsumen sangat sulit di jaga kesetiaannya, mengingat banyak sekali konsumen yang lebih teliti, lebih menuntut, lebih pintar untuk memilih produk atau pun jasa dengan kualitas terbaik dan harga termurah, serta sangat sulit untuk dipuaskan keinginannya oleh perusahaan. Konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli dari sebuah produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, namun konsumen juga berperan sebagai sumber penghasilan tetap apabila ia melakukan pembelian yang berulang dan rutin, serta merekomendasikan produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada teman, keluarga, maupun kerabatnya.

Menurut Damayanti (2015), kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berkualitas sangat berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen jika konsumen sudah merasa puas dengan produk dan pelayanan disuatu perusahaan maka akan terciptanya loyalitas pelanggan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi sehingga akan menciptakan loyalitas konsumen.

Menurut wulandari (2017), kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan dalam pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas konsumen secara tidak langsung melalui kepuasan. Kualitas produk dan kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan penjualan suatu produk. Kualitas layanan dalam pemenuhan harapan pelanggan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.

Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang menggunakan jasa tersebut tapi juga berdampak pada orang lain.

Menurut Wulandari (2017), loyalitas konsumen merupakan sikap konsumen yang merasa puas terhadap produk atau jasa yang diperoleh dan akan membeli ulang produk tersebut sejak pembelian pertama. Pelanggan akan loyal jika pelanggan tersebut mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi dari harapannya sehingga pelanggan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Pelanggan yang puas terhadap produk yang dikonsumsi dan pelayanan yang diberikan akan

menimbulkan sikap untuk merekomendasikan kepada orang lain. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri bagi pelanggan untuk berlanggan dalam jangka panjang dan menciptakan hubungan baik antara pedagang dengan pelanggannya.

Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, dan tidak ada unsur eksploitasi. Sebagaimana firman Allah Swt :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. QS. An-Nisaa’ (4): 29

Ayat tersebut menjelaskan tentang bagaimana menjalin hubungan baik dalam melakukan perniagaan dengan suka sama suka dan penuh keridhaan antara pedagang dan konsumen. Konsumen akan lebih menyukai pengalaman berinteraksi dengan pedagang yang sopan dan ramah dalam menghadapi pembeli daripada pedagang yang angkuh. Kepuasan konsumen yang diperoleh dari pengalaman menyenangkan saat berbelanja, akan membuat konsumen loyal sehingga kembali berbelanja ditempat itu.

Disalah satu daerah di Tanjung Priok terdapat cafe yang tidak cukup besar namun pada jam dan hari-hari tertentu ramai dikunjungi pelanggannya. Hal ini menarik perhatian peneliti mengingat letaknya yang berada di pinggir jalan yang

tidak terlalu besar. Lokasinya hanya terdapat satu angkutan umum yang melewati jalan tersebut. Tepatnya di jalan walang cafe ini diberi nama cafe Redkitchen. Berdasarkan pengamatan ruangan cafe Redkitchen cukup nyaman dan harganya sangat terjangkau bagi pelajar maupun mahasiswa.

Redkitchen cafe di Tanjung priok Jakarta Utara bergerak dibidang jasa makanan dan minuman harus dapat memahami kebutuhan dan mengerti selera yang diinginkan oleh para pelanggan serta tetap harus memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan loyalitas pada konsumen dan dapat mempertahankan pangsa pasar dan dapat tetap bertahan di dunia usaha industri jasa makanan dan minuman. Dengan banyaknya didirikan usaha jasa cafe yang bermunculan di tengah-tengah masyarakat, perusahaan jasa makanan dan minuman dituntut untuk saling bersaing dengan perusahaan usaha jasa yang lain agar dapat menarik para pelanggan baru ataupun untuk mempertahankan pelanggan yang lama.

Maka dari itu perlu adanya sistem pengelolaan yang baik dalam segi memberikan harga yang layak bagi pelanggan, fasilitas yang memadai serta pelayanan yang memuaskan yang di berikan perusahaan jasa makanan dan minuman kepada pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memahami karakteristik dan perilaku konsumen pada pangsa pasar, sebab keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada perilaku konsumennya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka menarik untuk diadakan suatu penelitian mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen dengan judul : **“Kepuasan Konsumen Sebagai**

Variabel Mediasi Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Cafe Redkitchen Tanjung Priok)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
3. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
5. Adakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
6. Adakah pengaruh mediasi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan loyalitas konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
7. Adakah pengaruh mediasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok?
8. Bagaimana pandangan Islam mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
4. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
5. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
6. Mengidentifikasi pengaruh mediasi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan loyalitas konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
7. Mengidentifikasi pengaruh mediasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada cafe Redkitchen Tanjung Priok.
8. Mengetahui pandangan Islam mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Bersifat Teoritis :

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya konsentrasi bidang Pemasaran sehingga dapat menambah kemampuan dalam memahami aspek pemasaran tersebut, serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

2. Bersifat Praktis :

Bagi perusahaan, khususnya pada Cafe Redkitchen Tanjung Priok, untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen.

3. Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan penelitian bagi siapa saja yang ingin mengembangkan penelitian berkaitan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan.