

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Persaingan di dunia bisnis telah menjadi hal yang sangat penting dalam mempertahankan kelanjutan produk dan jasa suatu perusahaan. Globalisasi juga memiliki peranan penting karena hal ini menyebabkan perusahaan bersaing makin keras untuk meningkatkan kualitas produk dan jasanya. Parasuraman et al. (1985) dan Zeithaml et al. (1990) dalam Rahaman *et al.* (2011) mencatat bahwa strategi kunci bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup institusi bisnis adalah memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Hal ini menyebabkan para manajer perusahaan harus terus berusaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan yang akhirnya berujung pada loyalitas pelanggan. Oleh karena itu sangatlah penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat mempengaruhi kepuasan dan berakhir pada loyalitas pelanggan.

Kualitas dalam pelayanan sangat penting terutama untuk pertumbuhan dan pembinaan usaha sektor jasa (Powell, 1995 dalam Rahaman et al., 2011), karena itu kualitas layanan harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan yang berlanjut pada kepuasan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003:60), harapan pelanggan adalah keyakinan tentang penyediaan layanan yang berfungsi sebagai standar atau titik acuan untuk menilai kinerja perusahaan. Ketika mengevaluasi kualitas pelayanan suatu perusahaan, persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan dibandingkan dengan titik acuan ini. Hal ini membuktikan bahwa kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan konsumen. Semakin tinggi kualitas

pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Selnes (1993) dalam Pramudyo (2012) menjelaskan kepuasan dan reputasi merek berkaitan tetapi merupakan elemen yang berbeda. Keduanya diharapkan mempengaruhi perilaku dan loyalitas pelanggan di masa mendatang. Bila konsumen memiliki kesempatan untuk mengevaluasi kualitas jasa atau produk yang diberikan, maka kepuasan diperkirakan memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Loyalitas didefinisikan sebagai suatu sikap yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap penyedia produk atau jasa. Seorang konsumen akan menunjukkan sikap loyalnya jika suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Konsumen yang loyal adalah seorang konsumen yang selalu membeli kembali dari penyedia barang atau jasa yang sama dan memelihara suatu sikap positif terhadap penyedia jasa itu di masa yang akan datang. Para peneliti telah memperlihatkan peningkatan loyalitas pelanggan sebanyak 5 persen dan dapat menghasilkan kenaikan laba dari 25 persen menjadi 85 persen (Reicheld dan Sasser, 1990 dalam Pramudyo, 2012). Loyalitas muncul karena adanya kepercayaan dari konsumen setelah merasa puas menggunakan suatu produk. Menurut Kotler (2005:84) pelanggan yang sangat puas akan tetap setia dalam waktu yang lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap perubahan harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada

perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan pelanggan baru karena transaksinya rutin. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan juga akan terpenuhi apabila pemberi jasa mampu menspesifikasi kriteria jasa yang akan diberikan pada masing-masing pembeli.

Excelso berasal dari kata “excellent” dan “so” yang berada di bawah naungan PT. Excelso Multi Rasa yang merupakan anak perusahaan dari PT. Kapal Api Global dan berdiri sejak tahun 1990. PT. Kapal Api Global sendiri merupakan perusahaan yang berdiri sejak 1927 dan menjadi produsen kopi biji terbesar di Indonesia. Pada awalnya, kafe ini didirikan untuk mendukung pemasaran dan citra merek yang hendak diciptakan untuk kopi Excelso (Tentang Excelso, 2013). Seiring dengan maraknya gaya hidup menikmati kopi di Indonesia, persaingan di industri ini menjadi semakin ketat. Beberapa pesaing besar seperti Starbucks Coffee dan Coffee Toffe mulai hadir di Indonesia untuk mengikuti kesuksesan Kafe Excelso yang pada awalnya mampu menguasai industri kafe kopi di Indonesia.

Selama ini, Excelso telah meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menghasilkan kopi kualitas terbaik dalam bentuk biji dan baru akan digiling apabila akan diseduh. Excelso juga meningkatkan kualitas pelayanannya dalam setiap proses dan melakukan kegiatan berdasarkan nilai-nilai etis seperti hormat, integritas, komitmen, inovasi, dan kerjasama. Dengan peningkatan ini, diharapkan pelanggan menjadi lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Excelso dan pada akhirnya mampu meningkatkan loyalitas pelanggan di masa yang akan datang (Tentang Excelso, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kafe Excelso dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian lebih

lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan pada Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya?
2. Apakah *Kepuasan* berpengaruh positif terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya?
3. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh positif terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya?
4. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh positif terhadap *Loyalitas Pelanggan* melalui kepuasan pelanggan pada Kafe Excelso di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kepuasan Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Kepuasan* terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap *Loyalitas Pelanggan* melalui *Kepuasan Pelanggan* pada Kafe Excelso di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang berguna bagi yang ingin melakukan penelitian, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipraktekkan dan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha yang akan mengambil kebijakan strategi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Bagian ini memberikan penjelasan umum tentang latar belakang permasalahan yang berisi gagasan yang mendasari penulisan secara keseluruhan, rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2: Tinjauan Kepustakaan

Bagian ini berisi antara lain penelitian terdahulu, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab 3: Metode Penelitian

Bagian ini terdiri dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

Bab 4: Analisis dan Pembahasan

Bagian ini terdiri dari sampel penelitian, karakteristik responden, deskripsi data, analisis data, uji hipotesis dan pembahasan.

Bab 5: Simpulan dan Saran

Bagian ini merupakan penutup dari riset yang berisi simpulan dan saran sebagai masukan objek yang diteliti dan memberikan saran bagi pihak- pihak yang bersangkutan.