

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan jaman harus mempunyai kreatifitas dari penduduk untuk memenuhi kebutuhan. Banyaknya Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) berbagai jenis salah satunya penjualan makanan dan minuman. Salah satu usaha yang berkembang pada jaman sekarang adalah *coffee shop*. Di Indonesia banyak usaha *coffee shop* dengan kriteria atau khas sendiri dengan menjual minuman kopi atau non kopi dan menjual makanan baik makanan berat maupun makanan ringan. Persaingan *coffee shop* menuntut mempunyai kriteria atau ciri khas tersendiri agar mempunyai pelanggan yang banyak.

Perkembangan Industri saat ini mengalami perkembangan, industri makanan dan minuman dipercaya sebagai sektor yang menjadi pemimpin pada sektor lainnya dalam perekonomian suatu negara, bisnis makanan dan minuman memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian Indonesia, hasil produksi bisnis makanan dan minuman berhasil terpilih sebagai salah satu dari lima sektor prioritas dalam program pemerintah, hal tersebut memerlukan dukungan dengan daya saing perusahaan makanan dan minuman melalui kemampuan adaptasi teknologi, penelitian, pengembangan, dan inovasi, serta dapat memanfaatkan besarnya peluang pasar dalam negeri (Pranata et al. 2022).

Coffee Shop yang berdiri khususnya di Kota Madiun sudah banyak ditemui, seperti yang peneliti ketahui hampir setiap sudut jalan di Kota Madiun terdapat *coffee shop*, baik *coffee shop* yang berbentuk sederhana maupun *coffee shop* yang besar atau mewah. Dengan terus bertumbuhnya industri *coffee shop* di Kota Madiun ini membuat persaingan antar pengusaha *coffee shop* semakin ketat.

Potensi yang dimiliki oleh Kota Madiun pada sektor pariwisata dan perdagangan memiliki prospek yang cukup baik. Salah satu contoh strateginya dalam mengembangkan perpaduan antara keduanya yaitu salah satunya terdapat pada tengah kota yang dijadikan sebagai tempat wisata oleh masyarakat luar maupun masyarakat Madiun dan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan membuka usaha sendiri contohnya yaitu *coffee shop*, dikarenakan berlokasi di pusat wisata sehingga dapat menarik perhatian masyarakat untuk menghampirinya sebagai tempat persinggahan untuk bersantai sekaligus tempat menikmati makanan dan minuman yang telah disediakan di *coffee shop*, salah satunya yaitu *coffee shop* WISDOM. Hal ini semakin mendukung dengan meningkatnya bisnis *coffee shop* yang ada di Madiun.

Loyalitas konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam membangun loyalitas pelanggan. Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari perusahaan. Jika perusahaan mampu mempertahankan mereka maka kinerja keuangan dapat meningkat

serta mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi setiap perusahaan untuk menarik dan mempertahankan konsumen.

Konsumen yang loyal secara tidak langsung dapat membantu perkembangan atau terciptanya keberhasilan suatu usaha *coffee shop* maupun usaha lainnya dalam bentuk mempromosikan *coffee shop* tersebut kepada teman-teman kerabatnya. Hal ini tentu saja akan sangat membantu dalam mendapatkan konsumen baru untuk *coffee shop* tersebut. Tetapi situasi yang ideal tersebut akan terwujud jika owner atau manajer *coffee shop* mengetahui dan memenuhi kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh konsumennya.

Masyarakat saat ini yang disibukkan oleh kegiatan sehari-hari membuat masyarakat *refreshing*, salah satu *refreshing* yang dipilih oleh masyarakat adalah kuliner. Dengan melakukan kegiatan yang sering disebut wisata kuliner dapat meredakan dan mengalihkan keribetan ke hal yang lebih santai. Hal tersebut berkembang dengan seiring perkembangan zaman menjadi budaya di masyarakat kita yang disebut nongkrong (Mutaqqin, 2020). Masyarakat saat ini cenderung lebih sering menghabiskan waktu diluar rumah bersama keluarga, teman, dan rekan kerja, dikarenakan kenyamanan dan kepraktisan yang didapatkan sekaligus dapat menikmati suasana pinggir jalan. Tidak heran jika kebanyakan masyarakat atau pengunjung menghabiskan waktunya hingga berjam-jam berada disana.

Selain tempat bersantai pengunjung juga dapat menyelesaikan tugas maupun pekerjaan lainnya.

Kualitas layanan yang baik dari karyawan atau orang yang bertanggung jawab dalam *coffee shop*, dapat memberi dorongan terhadap konsumen untuk datang berkunjung kembali ke *coffee shop* tersebut. Manajemen *coffee shop* perlu mengutamakan kualitas layanannya untuk mendapatkan tingkat loyalitas yang tinggi dari konsumen. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak *coffee shop* terhadap konsumen maka semakin besar rasa nyaman yang didapatkan oleh konsumen, dengan rasa nyaman itu konsumen dapat merasa puas dan dapat membuat konsumen lebih loyal terhadap *coffee shop* tersebut. Dalam artian konsumen akan datang kembali ke *coffee shop* tersebut jika mereka merasa puas.

Kualitas layanan begitu berpengaruh penting terhadap loyalitas pelanggan yang diberikan kepada konsumen yang berkunjung, oleh karena itu manajer *coffee shop* harus memperhatikan aspek-aspek penunjang agar konsumennya berminat untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang di *coffee shop* tersebut. Suatu pelayanan haruslah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para konsumen sehingga tercipta kualitas layanan yang baik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Dengan adanya kualitas layanan yang baik maka dapat membuat konsumen loyal.

WISDOM *coffee shop* berada di Jl. Kapten Saputra No.13, Kota Madiun. WISDOM didirikan pada bulan Maret tahun 2018. WISDOM

mempunyai 10 karyawan yang terdiri 5 barista dan 5 *kitchen*. WISDOM terus mengembangkan bisnis *coffee shop* dengan berbagai menu kopi yang ditawarkan kepada pelanggan. Namun, dalam penetapan pelanggan loyal dengan pelanggan biasa masih belum tertata.

Pelanggan dalam WISDOM memberikan pendapat kurangnya kepuasan yang diberikan pelayanan oleh karyawannya. Sehingga pelanggan tersebut hanya ramai pada saat *weekend* atau akhir pekan. Selain itu, pelanggan yang mempunyai loyalitas atau sering berkunjung di WISDOM tidak diberikan pelayanan yang berbeda. Hal ini membuat pelanggan berpindah pindah *coffee shop* yang ada di Madiun.

Loyalitas pelanggan dikonsepskan oleh (Lim, et. al, 2022) berpendapat bahwa konsistensi dalam keandalan serta dalam meningkatkan penyampaian layanan yang diinginkan oleh pelanggan adalah hal yang terpenting dalam kualitas pelayanan. Serta penanganan masalah, bantuan yang tepat, dan layanan tepat waktu juga harus diperhatikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Malaysia. Penelitian tersebut membuktikan bahwa adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yaitu dengan fokus dan tempat yang berbeda. Penelitian ini berfokus untuk menjawab peningkatan loyalitas konsumen dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang ada di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus di *Wisdom Coffee shop*)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di *Wisdom Coffee shop*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *Wisdom Coffee shop*?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di *Wisdom Coffee shop*.

2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *Wisdom Coffee shop*.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi manfaat bagi para pengusaha dalam hal penjualan agar lebih baik dalam memperhatikan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan WISDOM

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi owner *Wisdom Coffee shop* mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi peneliti dalam mempelajari loyalitas pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan khususnya dalam dunia *coffee shop*.