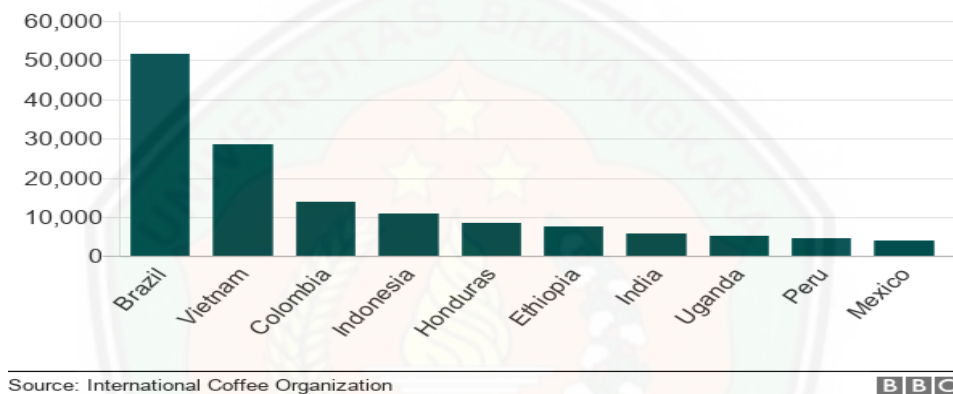


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, pola hidup atau gaya hidup masyarakat sangat mempengaruhi aktivitas sehari-hari. Kopi merupakan suatu komoditas yang dijual ke pasar dunia, Indonesia menjadi salah satu negara eksportir kopi terbesar di dunia.



Gambar 1. 10 Negara Terbesar Eksportir Kopi

(Sumber : International Coffee Organization)

Dapat dilihat dari Gambar 1.1 memperlihatkan Indonesia menjadi penghasil kopi terbesar ke-4 di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Colombia. Di Indonesia sendiri memiliki kopi yang sudah terkenal di mata dunia seperti kopi Gayo Sumatra, kopi Kintamani Bali, kopi Toraja, dan kopi Bajawa. Saat ini kopi sudah menjadi gaya hidup atau kebutuhan bukan kaum tua saja namun kaum muda mulai dari remaja hingga dewasa juga rutin memenuhi kebutuhan minum kopi. Industri kopi semakin berkembang pesat di Indonesia hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk membuat bisnis di industri kopi dengan membuat coffee shop atau kedai kopi.

Loyalitas merupakan komitmen dari seorang pelanggan untuk tetap berkunjung pada kedai kopi tetap berlangganan terhadap suatu produk dimana

kesetiaan yang muncul sulit berubah atau terpengaruh. Loyalitas pelanggan adalah tolak ukur kesuksesan suatu kedai kopi, tidak hanya dalam rentan waktu singkat tetapi menjadi keunggulan persaingan yang berkelanjutan. Pelanggan yang loyal terhadap suatu kedai kopi tidak akan mudah berpaling atau terpengaruh untuk pindah ke kedai kopi lain. Loyalitas pelanggan juga menjaga kestabilan income suatu kedai kopi dan menjaga kelangsungan hidup suatu kedai dalam persaingan pasar.

Dengan adanya kualitas produk yang baik maka kebutuhan beserta keinginan pelanggan terhadap produk akan terpenuhi dan pelanggan akan merasa puas jika kualitas produk yang diberikan memiliki kualitas terbaik yang akan mengacu terhadap loyalitas pelanggan dan tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberikan ulasan yang baik terhadap produk yang berkualitas.

Yang dimana kualitas pelayanan dari seorang karyawan kedai kopi atau biasa di sebut barista sangatlah berperan untuk menimbulkan kenyamanan pelanggan seperti keramahan karyawan dalam menyambut pelanggan, kesigapan karyawan dalam mengatasi keluhan pelanggan, dan berbagai macam ragam kualitas pelayanan lainnya yang perlu dijaga suatu kedai kopi untuk menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Dengan terbentuknya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang nanti akan menciptakan rasa kepercayaan yang berbuah dengan loyalitas pelanggan terhadap suatu kedai kopi dan mampu tetap bersaing dan menjaga kelangsungan hidup suatu bisnis kedai kopi. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan (Kususmasasti, dan Hadiwidjojo, 2017) bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan loyalitas konsumen. Sedangkan dalam penelitian (Lestari dan Yulianto, 2018) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan.

Lovesick Coffee merupakan salah satu dari banyak kedai kopi yang terletak di kota Bekasi tepatnya pada Jl. Agus salim Bekasi timur yang berdiri sejak 2018. Lovesick Coffee merupakan kedai kopi yang cukup laris di sekitar Jl. Agus salim namun seiring berjalan waktu banyak bermunculan kedai kopi baru di Jl. Agus salim yang menjadi ancaman sekaligus jadi tantangan bagi Lovesick

Coffee untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang dimilikinya saat ini. Oleh karena itu, Lovesick Coffee harus mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan agar dapat mempertahankan dan memperbanyak loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalias Pelanggan dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan”

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lovesick Coffee?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lovesick Coffee?
3. Apakah kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Lovesick Coffee?
4. Apakah kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Lovesick Coffee?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan memoderasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan memoderasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat memberi manfaat bagi pelaku usaha, pengamat ekonomi dan bagi pelajar atau mahasiswa/i, diantaranya ialah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan yang bersangkutan dengan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan khususnya pada kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Pembahasan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian dalam pembelajaran dalam perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi dalam pelaku bisnis sehingga dapat menjadi acuan pada penelitian yang lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau pertimbangan bagi owner Lovesick Coffee untuk memberikan kualitas produk dan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan dan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih banyak lagi.

1.5 Batasan Masalah

Berkaitan dengan keterbatasan waktu dan biaya pada peneliti, untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, peneliti memfokuskan dan membatasi masalah penelitian pada Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimoderasi oleh kepuasan pelanggan (studi kasus pada Lovesick Coffee Bekasi Timur)

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bagian untuk mempermudah memahami secara jelas materi penelitian ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang mendasari penelitian ini dilakukan seperti latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang desain metode penelitian, tahapan penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, teknik pengolahan dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan membahas mengenai analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian yang dilengkapi dengan gambaran umum perusahaan secara singkat, serta hasil dari penelitian tersebut.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan ini dimana akan dijelaskan simpulan yang merupakan rumusan dari analisa dan pembahasan bab-bab sebelumnya, dan dari simpulan tersebut akan dihasilkan Implikasi Manajerialnya, tentang bagaimana meningkatkan produktifitasnya yang nantinya dapat dipergunakan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam penelitian.