

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, pasar roti di Bekasi memiliki potensi yang besar bagi para pelaku bisnis karena walaupun roti bukan merupakan makanan pokok, permintaan roti akan terus meningkat. Peningkatan permintaan roti ini diikuti dengan semakin berkembangnya industri roti, kue kering dan sejenisnya. Seiring dengan berkembangnya industri roti di Bekasi, semakin banyak pula pemain dalam bisnis roti sehingga kompetisi dipasar ini pun semakin ketat. Ketatnya persaingan bisnis roti ini dapat dilihat dari beberapa bisnis roti lainnya di Bekasi, salah satunya adalah Holland Bakery. Dalam menyikapi kondisi seperti ini perusahaan harus mempunyai strategi yang dapat menciptakan konsumen yang loyal, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas produknya agar konsumen selalu merasa puas dengan produk tersebut sehingga akan menciptakan loyalitas konsumen.

Kualitas produk merupakan prioritas yang paling utama setiap orang dalam pembelian suatu barang atau produk. Banyak perusahaan roti yang memperkenalkan atau memasarkan produk unggulan/ternama mereka terutama diantaranya dari segi penampilannya. Dengan kualitas produk yang tidak mengecewakan akan memberikan kepuasan yang diharapkan dari sebuah produk seperti cita rasa dan manfaat produk itu, peningkatan mutu atau kualitas pelayanan juga sangat penting untuk memberikan nilai lebih itu tersendiri bagi pelanggan baru atau pelanggan tetapnya. Berikut ini kualitas produk memiliki indikator-indikator yaitu kinerja, fitur, kesesuaian dengan spesifikasi, ketahanan dan keandalan. Kualitas yang ada di sebuah produk akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan itu. Dalam jangka panjang, ikatan ini akan memungkinkan perusahaan untuk mengetahui atau memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan serta kebutuhannya. Pada era globalisasi saat ini kompetisi dibidang usaha semakin ketat, perusahaan harus mempunyai strategi bertahan untuk mempertahankan konsumen atau pelanggan melalui kualitas produk dan jasanya yaitu penyerahan lebih cepat, pelayanan yang lebih baik dibandingkan oleh pesaingnya, dan empati yang tinggi kepada konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah merasakan hasil yang ia rasakan sesuai dengan harapannya. Berawal dari hal tersebut perusahaan mempunyai keinginan agar konsumen dapat selalu terpuaskan dengan produknya. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk tersebut, jasa atau merek, kemungkinan besar akan selalu membelinya dan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman yang sudah dirasakan dengan produk tersebut. Sebaliknya, jika konsumen tidak merasa puas kemungkinan besar konsumen akan berganti produk atau merek dan mengadakan keluhan kepada konsumen lainnya. Kepuasan konsumen juga memiliki indikator-indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Loyalitas konsumen dapat dipertahankan dengan memberikan kepuasan, memberikan nilai tambah serta menciptakan rintangan berpindah seperti diskon bagi konsumen yang loyal. Loyalitas merupakan kelanjutan dari kepuasan, maka sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kunci utamanya bagi perusahaan agar dapat atau tetap mampu memenangkan persaingan dipasaran yaitu menjadikan kepuasan sebagai tujuan utama yang sangat penting bagi perusahaan yang harus dicapai. Selain itu juga perusahaan harus mempertahankan strategi dan menjaga pelanggan agar tetap selalu menggunakan produk yang ditawarkan. Indikator dari loyalitas pelanggan adalah kesetiaan terhadap pembelian produk, ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan, mereferensikan secara total esistensi perusahaan. Akan tetapi, hasil wawancara peneliti terhadap karyawan Holland Bakery Cikarang Barat yang beralamatkan di Jl. Raya Cikarang km 40 No. 09 Lemahabang Cikarang Barat Kab. Bekasi Jawa Barat 17530. ada pelanggan yang pernah merasa kecewa dengan dengan hasil pesanan yang dipesan tidak sesuai, karena produk kue ulang tahun yang dipesan gambarnya berbeda ketika pesanan sampai. Akan tetapi pelanggan tersebut tetap mau membeli produk Holland Bakery hingga saat ini.

Holland Bakery memiliki kualitas yang tinggi karena hanya menggunakan bahan-bahan berkualitas premium tetapi konsumen tetap loyal di karenakan Holland Bakery selalu memprioritaskan produknya. Begitu juga gerai Holland Bakery tersebar di kota-kota besar di Indonesia sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk membeli produk Holland Bakery. Posisi gerai Holland Bakery juga

disesuaikan dengan target segmentasi pasar yang dimiliki oleh Holland Bakery yaitu pada kelas masyarakat menengah ke atas sehingga letak pada gerai Holland Bakery tersebut berada pada ruas jalan besar maupun berjejeran pada mall-mall besar seperti di Mall Taman Angrek Jakarta, Mall Puri Indah Jakarta, Mall Artha Kepala Gading, Mega Mall Manado . Holland Bakery juga dikenal karena mutu dari produknya, *Top Brand Award* 2009, 2010 dan 2011 dari *Frontier Consulting Group* dan *Marketing Magazine* telah dianugerahkan kepada perusahaan ini sebagai penghargaan atas keunggulan kualitas bahan, proses dan metode pembuatan, serta alat yang digunakan untuk membuat setiap produknya. Holland Bakery juga telah memenangkan *The Most Favorite And Popular Bakery* berdasarkan survey majalah bakery Indonesia tahun 2008.

Holland Bakery Cikarang Barat merupakan toko yang menyediakan berbagai macam roti dan kue dengan kualitas produknya yang tinggi sehingga konsumen dapat menjadi loyal pada Holland Bakery. Walaupun pelanggan harus mengeluarkan uang lebih banyak namun tetap rela karena citarasa yang dimiliki Holland Bakery tidak mengecewakan. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa produk dan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas produk, yang pada akhirnya kepuasan konsumen akan berpengaruh pada loyalitas konsumen bahwa konsumen akan menjadi loyal pada beberapa merek berkualitas tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada Outlet Holland Bakery Di Cikarang Barat”

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi ruang lingkup permasalahan adalah, sebagai berikut :

1. Ditemukan adanya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen
2. Ditemukan adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen
3. Ditemukan adanya pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Holland Bakery di Outlet Cikarang Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Holland Bakery di Outlet Cikarang Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Holland Bakery di Outlet Cikarang Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai sarana pembelajaran meningkatkan kemampuan penulis dibidang penelitian ilmiah yang relevan dengan latar belakang pendidikan penulis.
2. Bagi konsumen
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, menambah wawasan, dan pencerahan tentang pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
3. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan dan menerapkan strategi perusahaan.
4. Bagi pembaca
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan baru bagi pembaca khususnya mengenai kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Variabel bebas yang diteliti terdiri dari kualitas produk dan kepuasan konsumen, sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas konsumen. Batasan-batasan dalam suatu penelitian diperlukan agar ruang lingkup masalah tidak meluas. Pada dasarnya seorang peneliti berwenang memberikan batasan-batasan responden dan lokasi demi terlaksananya dan terselasaikannya sebuah proses penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan pada proposal skripsi ini terdiri dari 5 bab digunakan untuk memudahkan dalam penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bahasan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bahasan yang berisi tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bahasan yang berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bahasan yang berisi tentang profil organisasi atau perusahaan (bila ada), hasil analisis data, dan pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Merupakan bahasan yang berisi kesimpulan dan saran, dan dilengkapi dengan daftar pustaka.