

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia di era globalisasi saat ini. Di industri makanan dan minuman, terutama pada bisnis warung kopi, loyalitas pelanggan merupakan faktor kunci untuk kesuksesan dan perkembangan jangka panjang. Tingginya loyalitas pelanggan tidak hanya menjaga kestabilan pendapat, tetapi juga mendorong promosi yang lebih efektif melalui rekomendasi dari orang ke orang. Dalam hal ini, sejumlah faktor penting membentuambark loyalitas pelanggan, seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga yang ditetapkan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan dari suatu perusahaan. jika layanan dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan akan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan akan sangat baik dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan akan dianggap buruk.

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan atau ekspektasi yang dimiliki sebelum melakukan pembelian dan persepsi atau evaluasi terhadap kinerja setelah membeli produk atau menggunakan layanan.

Perbandingan yang mencerminkan harapan pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan, serta berfungsi sebagai penilaian evaluasi setelah pengambilan Keputusan untuk tujuan tertentu.

Dalam konteks kepuasan pelanggan, pengisian data disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing. Berdasarkan hasil survei menggunakan kotak suara, tingkat kepuasan pelanggan di warung kopi santuy menunjukkan tren penurunan selama lima bulan terakhir. Rincian perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Bulan Agustus – Desember 2024**

No.	Bulan	Jumlah Orang
1.	Agustus	70
2.	September	72
3.	Oktober	60
4.	November	68
5.	Desember	54

Sumber : Warung Kopi Santuy, 2024

Secara keseluruhan, tabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa antara bulan Agustus hingga Desember 2024 terjadi penurunan. Penurunan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dalam beberapa bulan terakhir menjadi salah satu penyebab menurunnya loyalitas pelanggan Warung Kopi Santuy Tambun.

Selain itu, harga adalah salah satu faktor terpenting untuk penjualan. Banyak perusahaan yang bangkrut karena menetapkan harga yang tidak sesuai dengan pasar. Untuk mengidentifikasi harga yang sesuai bagi pelanggan, perusahaan harus melakukan penelitian yang lebih mendalam. Pelanggan mempertimbangkan harga saat memutuskan apakah, kapan, dan berapa banyak mereka perlu membeli suatu produk, tergantung pada daya beli mereka. Berikut ini adalah data harga dan menu minuman dari Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi:

Tabel 1. 2 Daftar Menu Minuman
Dari Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi pada tahun 2024

No	Nama Menu Minuman	Harga
1	Nutrisari All Varian	Rp. 5.000,00,-
2	Good Day All Varian	Rp. 6.000,00,-
3	Good Day Cappuccino	Rp. 8.000,00,-
4	Kopi Hitam Instant	Rp. 5.000,00,-
5	Kopi Susu Instant	Rp. 6.000,00,-
6	Teh Tarik	Rp. 8.000,00,-
7	Wedang Jahe/ Jahe Susu	Rp. 6.000,00,-
8	Teh Manis	Rp. 5.000,00,-
9	Energen	Rp. 7.000,00,-
10	Air Mineral	Rp. 5.000,00,-

Sumber: Warung Kopi Santuy, 2024

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa dari Warung Kopi Santuy memiliki variasi menu yang cukup banyak dan harga yang terbilang rata-rata di antara berbagai kedai kopi / warung kopi di daerah Tambun, mulai dari Rp.5.000,00.- yang paling murah hingga Rp.8.000,00.- yang paling mahal, dan dari Warung Kopi Santuy ini terlihat dari menu andalannya yang terbilang murah.

Penelitian ini dilakukan pada Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi, yang semakin dikenal di kalangan masyarakat setempat. Warung kopi ini menghadapi persaingan yang cukup ketat dari warung kopi lain yang menawarkan produk dan layanan yang serupa. Karena itu, penting bagi Warung Kopi Santuy untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga memengaruhi loyalitas pelanggan agar dapat mempertahankan dan memperluas basis pelanggan setianya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Kopi Santuy Tambun, Bekasi)”**. Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan berharga kepada pemilik Warung Kopi dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk menjaga serta menetapkan harga yang kompetitif untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, dan harga secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun.
3. Untuk menjelaskan pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun.

4. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Santuy Tambun.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna, baik secara langsung maupun tidak langsung, bagi berbagai pihak. Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi Penulis

Dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman baru bagi penulis tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi aspek-aspek lain yang memengaruhi loyalitas pelanggan sektor UMKM, khususnya dalam gambaran kopi.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi pemilik Warung Kopi Santuy dalam mengenali dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan demikian, pemilik dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Menyusun program loyalitas yang menarik, serta menetapkan harga yang bersaing.

3. Bagi Masyarakat

Dari penelitian ini dapat memasukkan variabel bebas lainnya agar dapat memperoleh informasi yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian yang dilakukan, disusunlah sebuah sistematika penulisan yang memuat informasi tentang materi yang dibahas di setiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III :Metode Penelitian

Pada bab ini dibahas tentang variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sample, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode yang digunakan untuk mengolah data.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang deskripsi objek penelitian, data dan pembahasan dari analisis data.

BAB V : Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian serta keterbatasan penelitian.

