

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang terkenal dengan objek wisata hingga ke mancanegara. Banyuwangi memiliki julukan *The Sunrise of Java*, karena julukannya inilah wisatawan lokal dan mancanegara setiap harinya datang menikmati eksotisnya destinasi wisata Banyuwangi. Sebagai kabupaten yang terus berkembang, tingkat pertumbuhan ekonomi serta perubahan teknologi dan arus informasinya semakin cepat. Faktor tersebut menjadi salah satu pendorong terciptanya persaingan ketat di dalam dunia usaha. Perkembangan pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi dalam mempertahankan para pelanggannya. Salah satu persaingan dunia usaha di Banyuwangi adalah usaha kuliner, yang tercatat sebagai salah satu bisnis dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi. Hal ini disebabkan makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok semua orang dari berbagai kalangan. Tahun 2018 lalu Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menyebutkan bahwa sektor makanan dan minuman berhasil menyumbang produk domestik bruto (PDB) nasional sebesar 6,34% bahkan pada tahun 2019 sektor makanan dan minuman diyakini terus menjadi primadona.

Rumah makan *Ratu Sambal* berdiri pada tahun 2011 dan menjadi salah satu tempat makan favorit masyarakat banyuwangi. Kesuksesan rumah makan ini menarik pelanggan bukan hanya dengan menu-menu andalannya tetapi juga dengan cara pelayanan dan kualitas produknya. Melihat persaingan yang semakin tinggi rumah makan *Ratu Sambal* harus melakukan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya, dengan melakukan evaluasi hal apa yang masih kurang dan harus di kembangkan lebih lagi. Pemilik *RM Ratu Sambal* dituntut untuk memiliki pelayanan yang lebih unggul sesuai kebutuhan konsumen agar dapat mempertahankan eksistensinya. Pemilik *RM Ratu Sambal* perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, diantaranya kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Diakhir pertengahan tahun 2020 lalu dunia digemparkan dengan kasus pandemi virus corona yang sampai sekarang tidak mereda bahkan terus bermutasi. Pada bulan maret 2020 pandemi mulai menyebar di Indonesia hingga juli 2021 kasusnya terus melonjak dan dibulan oktober 2021 banyuwangi mengalami penurunan kasus covid-19 dan terpantau zona kuning atau level 2. Selama pandemi mencapai level 4 pemerintah Indonesia mengupayakan pencegahan dengan melakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Adanya peraturan PPKM secara langsung berimbas ke UMKM seperti rumah makan dan sejenisnya di larang dine in serta adanya pembatasan operasional sampai jam 20.00 WIB. Hal tersebut mengancam omset UMKM, Rumah Makan Ratu Sambal juga terkena dampaknya. Penjualan di tengah pandemi mengalami penurunan 40%-50%. Hal itu disebabkan dengan jam operasional yang pendek dan tidak diperbolehkannya makan di tempat, karena sebgai customer lebih menyukai makan di tempat.

Pada saat pemilik Rumah Makan Ratu Sambal hanya berusaha menarik pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang sudah berpindah, tidak mungkin usaha dapat tumbuh dan meraih pangsa pasar. Menjaga hubungan jangka panjang, kini memiliki nilai yang lebih baik dan dianggap sebagai metode yang lebih efektif untuk pertumbuhan usaha dan meningkatkan profitabilitas. Menciptakan loyalitas pelanggan sangat diperlukan untuk upaya mempertahankan pelanggan.

Persaingan dunia usaha mengharuskan pemilik usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) demi terwujudnya loyalitas pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013) keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, tingginya pencapaian pasar, dan meningkatnya laba perusahaan sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. RM Ratu Sambal sangat memperhatikan kualitas pelayanan

kepada pelanggannya. Pemilik usaha terus berpegang pada moto pelanggan adalah raja. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan pelanggan, memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan akan menghasilkan hubungan yang erat dengan pemilik usaha. Kualitas pelayanan ditengah pandemi juga sangatlah penting, Rumah Makan Ratu Sambal sangat memperhatikan kualitas pelayanan di tengah pandemi agar konsumen merasa nyaman dan aman. Sebagai contoh karyawan selalu mencuci tangan atau memakai hand sanitizer sesudah memegang uang, diwajibkan menggunakan masker, disediakan hand sanitizer di depan kasir untuk customer, mengurangi kapasitas kursi dan meja dan selalu membersihkan meja kursi agar tetap bersih. Dengan cara inilah pemilik Rumah Makan Ratu Sambal menerapkan kualitas pelayanan dimasa pandemi.

Dari sudut pandang konsumen, kualitas produk seringkali dianggap sebagai alat ukur kepuasan pelanggan. Pemilik usaha harus melakukan upaya untuk mempertahankan pelanggan, hal tersebut dapat dilakukan dengan cara meningkatkan mutu dan kualitas produk, menjaga komunikasi dengan pelanggan, mendengar dan menampung saran atau keluhan dari pelanggan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke tempat lain. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting dan awal dari terciptanya loyalitas pelanggan. Jika pelanggan telah merasa puas dan kebutuhan mereka sudah dipenuhi dengan kualitas pelayanan yang baik, dapat dipastikan pelanggan akan setia dan tidak beralih ketempat lain.

Salah satu faktor untuk menjaga loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut (Kotler,*et.al*,2009) Kepuasan adalah perasaan yang timbul baik senang maupun kecewa karena membandingkan suatu jasa atau produk apakah sesuai dengan keinginan mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan hasil evaluasi setelah pelanggan melakukan pembelian. Ketika pembelian tersebut menghasilkan

pemenuhan atas kebutuhan dan harapan, maka akan tercipta kepuasan konsumen.

Bukan rahasia umum lagi jika makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Rumah Makan Ratu Sambal menjual berbagai menu lalapan, namun yang menjadi menu andalan pelanggannya adalah menu ayam kampung goreng. Rumah Makan yang berada di jalan Kolonel Sugiono-Kertosari ini memiliki resep rahasia yang menjadikan ayam kampung gorengnya berbeda dengan yang lain. Menu andalannya inilah yang membuat Rumah Makan Ratu Sambal terkenal. Karena enakya menu ayam kampung goreng dari Rumah Makan ini, banyak pelanggan yang memesan untuk dijadikan oleh-oleh.

Peneliti memilih Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi sebagai objek dalam penelitian karena Rumah Makan ini sedang menghadapi persaingan, dan perlunya memperhatikan serta menjaga kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk memberikan rasa kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Demi memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, Rumah Makan Ratu Sambal selalu memberikan yang terbaik dalam rasa masakannya serta pelayanannya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti kembali dan ingin melihat pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal di Kota Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal ?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal ?

5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Ratu Sambal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tentang apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ratu Sambal.
- 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penulis mengharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang nyata mengenai teori dan praktek yang sudah dipelajari.

Penulis mampu mengembangkan ilmu dan menganalisa permasalahan dalam dunia usaha.

2. Bagi Rumah Makan Ratu Sambal

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemilik usaha yang diteliti dalam rangka mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan . Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan untuk melihat apakah kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk mengembangkan kualitas yang baik pada masa mendatang.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai referensi dan pelatihan yang dapat dijadikan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian berikutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan.

