

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah pelanggan yang sangat puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang konsumen kenal. Loyalitas pelanggan penting karena merupakan bentuk komitmen yang dipegang secara mendalam oleh pelanggan untuk melakukan pembelian kembali (1). Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dan loyalitas pelanggan bagi perusahaan sudah tidak diragukan lagi (2).

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang ditunjukkan pelanggan kepada perusahaan, yang tercermin dari sikap positif serta konsistensi dalam melakukan pembelian secara berulang dalam jangka panjang (3). Hasil penelitian dari Kristanto dan Supertini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan bentuk komitmen pelanggan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang (4,5).

Loyalitas pelanggan dapat dibangun dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (6). Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka Panjang. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting terhadap

pelanggan dalam melakukan pembelian ulang. Menurut Rohaeni kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (7). Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan, sehingga dengan adanya kenyamanan tersebut pelanggan akan bersedia melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (8).

Kualitas pelayanan berperan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan mereka. Hasil penelitian dari Anggraini, Budiono, dan Mutharom menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (9,10). Namun demikian hasil berbeda ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Qomarsyah dan Ferre menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas (11,12). Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis (13). Semakin baiknya kualitas pelayanan maka kepuasan dapat dirasakan konsumen secara maksimal (14). Hasil penelitian Teressa, Jangko, dan Intan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (15–17). Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh nilai pelanggan (18).

Kepuasan pelanggan dapat terbentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan (19). Hasil berbeda ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Ardiyanto dimana kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (20,21).

Kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting bagi pembisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen telah menjadi titik penting yang harus mendapatkan perhatian dalam menjalankan usaha dan manajemen sehingga menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (22). Kepuasan konsumen menjadi hal penting untuk dipenuhi perusahaan sebagai upaya mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (23).

Kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga menjadi penentu penggunaan produk atau jasa pada masa yang akan datang (24). Hasil penelitian dari Ardiyanto dan Pratiwi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen menjadi hal penting sebagai upaya untuk memaksimalkan penggunaan produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan (24) dan (25). Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan dukungan untuk membentuk atau menciptakan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian

Tampanguma dan Maulana yang diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (26) dan (27).

Loyalitas pelanggan adalah hal yang penting dalam bisnis perbankan. Pelanggan yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menyebarkan berita dan hal-hal yang positif mengenai produk perbankan yang di manfaatkannya (28). Mempertahankan pelanggan yang loyal seharusnya mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan pelanggan baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan pelanggan baru bukanlah hal yang mudah karena memerlukan biaya yang lebih banyak, oleh karena itu sangatlah rugi bila perusahaan melepas pelanggan yang telah loyal begitu saja (29).

Dapoer Mbak Nings merupakan salah satu rumah makan yang terdapat di Kabupaten Lumajang yang menawarkan berbagai jenis masakan dan menerima pesanan untuk berbagai acara atau kegiatan. Namun demikian dalam perkembangannya menunjukkan adanya permasalahan terkait dengan jumlah pelanggan. Data mengenai penurunan tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Dapoer Mbak Nings Pada Tahun 2024 -2025

No.	Bulan	Jumlah	Penurunan/Peningkatan
1	Januari - Maret 2024	11.230	-
2	April - Juni 2024	12.070	7,45%
3	Juli - September 2024	11.778	(2,42%)
4.	Oktober - Desember 2024	10.670	(9,41%)
5.	Januari - Maret 2025	9.230	(13,50%)

Sumber: Data Sekunder Dapoer Mbak Nings

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan adanya kecenderungan yang menunjukkan adanya penurunan jumlah pelanggan Dapoer Mbak Nings, kondisi

ini menjadi hal yang penting pemilik untuk melakukan evaluasi terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam upaya untuk peningkatan loyalitas pelanggan. Terjadinya penurunan tersebut diindikasikan karena pelayanan yang dirasakan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi ini diperkuat dengan adanya keluhan yang disampaikan melalui ulasan *google review* yang dapat disajikan pada Gambar 1.1 :

Gambar 1. 1 Ulasan Pengalaman pelanggan Dapoer Mbak Nings

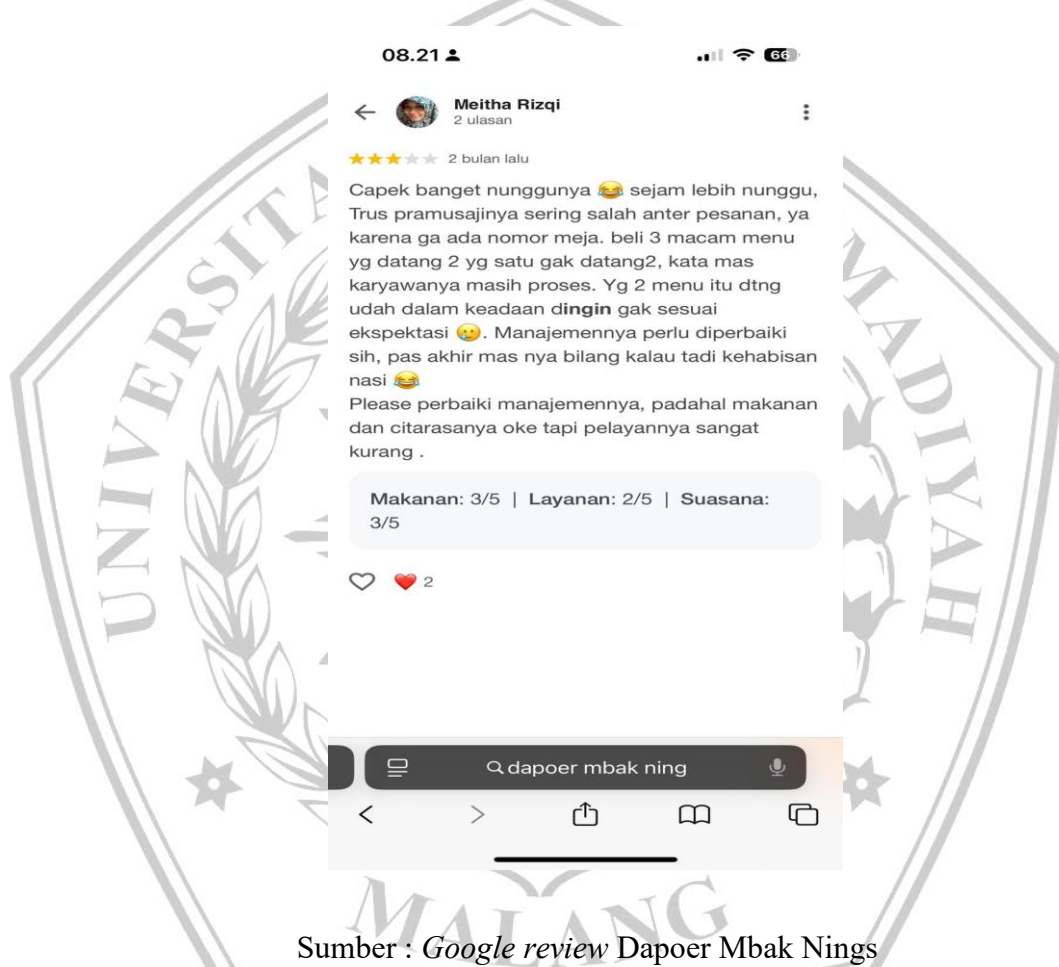


Sumber : *Google review* Dapoer Mbak Nings

Pada Gambar 1.1 terlihat bahwa salah satu pelanggan, Rull Amarul, memberikan ulasan negatif terkait pengalamannya saat melakukan buka puasa bersama (bukber) di Dapoer Mbak Nings. Keluhan yang disampaikan meliputi lamanya waktu penyajian makanan hingga makanan yang datang dalam kondisi dingin. Selain itu, pelanggan juga menyoroti pelayanan yang dirasa kurang baik,

hususnya dalam hal penyediaan minuman yang seharusnya sudah tersedia sebelum adzan berkumandang, bukan saat menjelang waktu salat isya. Keluhan ini mencerminkan ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

Gambar 1. 2 Ulasan Kualitas Makanan dan Pelayanan Dapoer Mbak Nings



Sumber : Google review Dapoer Mbak Nings

Pada gambar 1.2 ulasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas makanan dinilai cukup baik (3/5) namun kualitas pelayanan yang buruk seperti kesalahan pengantaran pesanan, waktu tunggu yang sangat lama, dan penyajian makanan dalam kondisi dingin telah menurunkan kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan ini berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan, karena konsumen

yang kecewa cenderung enggan melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, meskipun produk atau makanan yang ditawarkan memiliki cita rasa yang cukup baik.

Gambar 1. 3 Ulasan Permasalahan Kualitas Pelayanan Dapoer Mbak Nings



Sumber : *Google review* Dapoer Mbak Nings

Pada Gambar 1.3 ulasan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang lambat menjadi masalah utama, meskipun kualitas makanan dinilai cukup baik (3/5). Keluhan pelanggan yang merasa harus menunggu lama meski sudah berpindah tempat beberapa kali mencerminkan rendahnya kepuasan pelanggan. Respon pemilik yang meminta maaf menunjukkan adanya upaya perbaikan, namun jika masalah keterlambatan ini tidak segera diatasi, hal tersebut dapat mengurangi

loyalitas pelanggan, karena konsumen mungkin enggan kembali atau merekomendasikan tempat tersebut. Fenomena ini menekankan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan adalah faktor penting dalam membangun kepuasan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Meskipun pihak pemilik usaha merespons ulasan tersebut dengan permintaan maaf yang sopan dan penuh empati, tetap saja keluhan semacam ini dapat berdampak buruk terhadap citra usaha jika tidak segera dilakukan perbaikan nyata. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola untuk menjadikan kritik pelanggan sebagai bahan evaluasi dan melakukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu penyajian, kualitas makanan, serta pelayanan secara keseluruhan guna mencegah turunnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Dari ulasan tersebut menunjukkan masih belum maksimalnya atas pelayanan yang diberikan dan hal ini akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang)”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah diatas memunculkan beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana persepsi responden tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang ?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang ?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang ?
5. Apakah kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka didapatk tujuan penelitian sebagai berikut ini :

1. Untuk mengetahui persepsi responden tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Dapoer Mbak Nings Lumajang.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Untuk Dapoer Mbak Nings penelitian ini dapat dijadikan salah satu pertimbangan bagi pemilik untuk bahan evaluasi dalam bersaing untuk usaha rumah makan pada masa yang akan datang. Sebagai bahan acuan bagi manajemen untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Selain itu hasil penelitian ini dapat sebagai pembandingan dan pengembangan bagi peneliti selanjutnya sehingga penelitian ini lebih berkembang.