



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada saat era modern sekarang ini, perkembangan teknologi sudah menjadi canggih dan kebutuhan manusia semakin banyak. Banyak sekali perusahaan dan pedagang yang menciptakan berbagai macam variasi produk dan kualitas yang berbeda-beda. Akan tetapi, banyak ditemukan bahwa banyak perusahaan yang tidak dapat menciptakan ide produknya sendiri dan akhirnya melakukan peniruan produk dan tidak dimodifikasi lagi sampai akhirnya terjadi persaingan yang sangat ketat antar perusahaan saat ini.

Pada dasarnya manusia mempunyai kebutuhan utama yaitu makanan, pakaian dan tempat tinggal. Tambahan lain kebutuhan umum pada manusia adalah seperti perhatian, kasih sayang, dan pendidikan. Itu semua merupakan kebutuhan yang dimiliki manusia sejak lahir bahkan sampai beranjak dewasa, manusia tetap membutuhkan hal itu semua. Seiring berkembangnya jaman, kebutuhan manusia semakin meningkat dan tidak terpuaskan. Dengan muncul adanya rasa keinginan yang berlebihan untuk memuaskan kebutuhan manusia sendiri untuk mengikuti trend jaman seperti teknologi, makanan, pakaian dan lainnya, maka perusahaan melihat peluang tersebut dengan menciptakan ide baru dengan membuka berbagai macam cafe, restoran-restoran, handphone baru dengan teknologi yang lebih maju dan baru, pakaian dengan model terbaru atau terkini untuk mendapatkan keuntungan.

Di jaman maju atau modern seperti saat ini, jika ada restoran atau cafe baru, maka para pelanggan segera mencari dan mencoba produk yang ditawarkan cafe dan restoran tersebut apakah cocok dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang sedang mereka butuhkan. Bukan hanya menilai kualitas produk dan layanannya, tapi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



hal itulah yang menentukan apakah pelanggan akan kembali lagi suatu hari nanti dan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut.

Loyalitas sebuah cafe dan restoran merupakan hal yang sangat penting yang artinya itu adalah modal utama bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan kegiatannya. Pelanggan akan menjadi loyal kepada sebuah cafe atau restoran jika mereka merasa senang terhadap produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan. Menurut Swastha, loyalitas pelanggan akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain. (Sumber : <http://olahdataspssmurahjakarta.com/2016/09/06/loyalitas-pelanggan-customer-loyalty-pengertian-loyalitas-pelanggan-customer-loyalty-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-pelanggan-customer-loyalty/>)

Apabila perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka tahap berikutnya adalah bagaimana caranya perusahaan menciptakan produk dengan kualitas terbaik agar dapat ditawarkan kepada pelanggan. Perusahaan harus benar-benar memperhatikan secara detail produk yang akan diciptakannya dari segi bentuk, fitur, desain, style, kemasannya bahkan sampai daya tahan produk, serta bagaimana cara memperbaiki produk apabila tidak disukai oleh pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat menarik perhatian pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka agar dapat tercipta suatu loyalitas terhadap produk tersebut secara berulang.

Selain kualitas produk, terutama agar pelanggan loyal kepada perusahaan adalah dilihat dari bagaimana cara karyawan melayani pelanggannya yang berarti apakah kualitas layanan yang diberikan cukup memuaskan atau tidak. Kualitas layanan merupakan faktor yang utama agar terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila kualitas produknya sudah baik tetapi pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang. IBI IKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pelanggan akan mudah melakukan peralihan ke cafe lainnya. Penelitian ini membahas mengenai cafe UPNORMAAL.

Warunk UPNORMAL merupakan cafe yang terletak di Jalan Danau Sunter Utara Blok F20 No. 16-17, Sunter, Jakarta Utara. Warunk UPNORMAL merupakan tempat makan dan minum yang tidak hanya menghadirkan kopi saja tetapi dapat juga menyediakan minuman lainnya yang tidak beralkohol, makanan utama, makanan penutup, dan dessert juga dijadikan sebagai tempat sosialisasi dan tempat berkumpul. Cafe UPNORMAL adalah cafe yang banyak dikunjungi pelanggan bahkan tempatnya pun sampai penuh sehingga pelanggan lainnya rela menunggu untuk mendapatkan tempat duduk. Produk-produk yang ditawarkan oleh cafe UPNORMAL meliputi makanan pembuka seperti nasi dan mie, lalu minuman seperti juice, teh, bir dan sebagainya, dan yang terakhir dessert seperti roti dan kentang. Ada juga paket menu yang ditawarkan.

Permasalahan yang dihadapi warunk ini adalah kualitas produk berupa cita rasa makanannya masih sangat kurang dan kualitas layanan berupa karyawan masih belum cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

Sehingga pada penelitian ini berkaitan dengan latar belakang masalah yang dihadapi warung cafe UPNORMAL ini yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada cafe UPNORMAL Sunter.

B. Identifikasi Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
3. Mana yang lebih berpengaruh antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah-masalah yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan objek penelitian, objek penelitian ini adalah Cafe UPNORMAL Sunter.
2. Berdasarkan ruang lingkup penelitian, penelitian ini dilakukan di Cafe UPNORMAL Sunter, Jakarta Utara.
3. Berdasarkan subyek penelitian, subjek penelitian ini adalah pelanggan Cafe UPNORMAL Sunter.
4. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.

E. Rumusan Masalah



Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah dan penelitian ini adalah”

“Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Cafe UPNORMAL Di Sunter pada tahun 2018?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Tujuan Penelitian

Apapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membahas apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe UPNORMAL Sunter.
2. Untuk mengetahui dan membahas apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe UPNORMAL Sunter.
3. Untuk mengetahui dan membahas apakah loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif terhadap kualitas produk dan kualitas layanan pada Cafe UPNORMAL Sunter.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perusahaan dalam menciptakan produk dan layanan yang lebih berkualitas lagi sehingga dapat terciptanya loyalitas pelanggan.

2. Bagi Pihak Lain

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat, menambah pengetahuan, dan memberikan informasi hal-hal mengenai kualitas produk dan kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan penelitian yang sejenis sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.