

BAB I PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kebutuhan yang paling utama bagi manusia adalah makanan. Makanan merupakan sumber tenaga yang dibutuhkan oleh manusia untuk hidup. Makanan yang harus dikonsumsi harus bebas dari kuman penyakit dan tidak mengandung bahan-bahan berbahaya yang dapat mengganggu kesehatan tubuh. Nasi merupakan makanan pokok sebagian besar penduduk negara di Asia. Selain nasi, roti merupakan salah satu makanan yang sering kali digunakan sebagai makanan pokok pengganti nasi. Roti umumnya terbuat dari gandum, mentega dan telur untuk menambah kandungan protein. Roti yang merupakan makanan pokok di hampir seluruh negara bagian barat memiliki banyak manfaat selain sebagai pengganti nasi, seperti kalori yang lebih rendah, menurunkan resiko penyakit jantung dan mencegah obesitas (<https://doktersehat.com/manfaat-roti-gandum/>).

Industri Kue dan Roti saat ini merupakan salah satu industri yang tengah berkembang menurut Maulana Wahyu Jumentara, anggota Sub Sektor Bakery Gabungan Pengusaha Makanan Minuman (Gapmmi) yang mengutip data dari Euromonitor, pertumbuhan rata-rata periode (CAGR) 2010-2014, bisnis roti dan kue Indonesia naik 14%. Sedangkan proyeksi pertumbuhan CAGR periode 2014-2020 untuk bisnis roti dan kue 10%. Sampai 2020, targetnya potensi bisnis roti dan kue nilainya mencapai Rp 20,5 triliun Selain itu, Maulana

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.



menambahkan bahwa roti telah menempati urutan ketiga setelah nasi dan mi sebagai makanan pokok masyarakat Indonesia. (kontan.co.id, 2017)

Hal tersebutlah yang mendorong banyaknya bisnis roti baru diberbagai tempat, salah satunya di Cibubur. Banyaknya Bakery yang hadir di Cibubur membuat persaingan di bidang bisnis roti dan kue semakin ketat, Hal ini dikarenakan oleh pilihan hidangan roti dengan beragam variasi bentuk serta rasa, tekstur, harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Tabel 1.1

Data Outlet Toko Roti di Cibubur

No	Nama Toko Roti	Jumlah
1.	Holland Bakery	3
2	Jessy Bread	1
3	Breadtalk	3
4	Tous Les Jours	2
5	Tessa Bakery	1
6	BreadLife	1
7	Michelle Bakery	1

Sumber : Hasil pengamatan peneliti tahun 2020

Michelle Bakery merupakan salah satu toko roti yang mampu bertahan dan bersaing sampai saat ini. Michelle Bakery berdiri sejak tahun 2004 di Bogor dan didirikan oleh Ibu Penny Kohar bersama kedua orang keponakannya, Cisca dan Michelle (<http://www.lovelybogor.com/michelle-bakery-anda-butuh-kue-tar-roti-atausnack/>). Awalnya, Michelle Bakery hanya memiliki sebuah toko di Jl.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Pajajaran nomor 14 Bogor yang luasnya satu ruko saja. Seiring meningkatnya jumlah pelanggan toko roti ini, Michelle Bakery memperluas tokonya menjadi tiga ruko dan dilengkapi dengan kafe. Saat ini Michelle Bakery pun memiliki cabang di luar kota yaitu di Cibubur dan Depok. Terakhir, mereka membuka cabang di Jl. K.H. Soleh Iskandar no. 7 Bogor. Michelle Bakery tidak hanya menawarkan roti, namun juga berbagai jajanan pasar, nasi kotak, cemilan kering, kue tart dan masih banyak lagi.

Dengan semakin berkembangnya bisnis di bidang Bakery di Cibubur, Michelle Bakery Cibubur harus berusaha dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya. Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk atau jasa secara berkala meskipun terdapat pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku pelanggan (Oliver,2010). Sehingga berdasarkan teori mengenai loyalitas pelanggan tersebut, dapat dikatakan loyalitas pelanggan merupakan hal penting yang perlu dipertahankan oleh pemilik usah mengingat tingkat persaingan yang cukup tinggi dalam bisnis bakery di kawasan Cibubur. Beberapa cara yang dapat digunakan oleh pemilik usaha untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menetapkan harga yang tepat, memilih lokasi usaha yang strategis dan menciptakan suasana toko yang nyaman.

Harga menurut Tandjung (2004) merupakan sejumlah nilai uang yang telah disetujui oleh pembeli dan penjual untuk ditukar dengan barang atau jasa dalam suatu transaksi bisnis. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



Wasisto dan Mashariono (2017), menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

Menurut Swasta dan Irawan (2003), Lokasi merupakan letak atau toko penjual pada daerah yang strategis agar dapat memaksimalkan laba. Lokasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. (Wicaksana dan Nurhayati,2019)

Menurut Kotler (2005), suasana toko adalah suasana yang dirancang sesuai dengan pasar dan dapat menarik konsumen untuk membeli. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Krisjayanti dan Hermani (2018) menyatakan bahwa suasana toko memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin tinggi penilaian pelanggan terhadap suasana toko, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan tersebut.

Untuk tetap bertahan, Michelle Bakery Cibubur harus melakukan perubahan strategi, misalnya dengan cara melakukan evaluasi mengenai harga yang ditawarkan oleh pihaknya apakah telah sesuai dengan pangsa pasar, apakah lokasinya mudah dijangkau oleh seluruh pasar, bagaimana suasana tokonya apakah sudah cukup nyaman dan disukai pelanggan, dan bagaimana kualitas pelayanan para karyawan kepada konsumen. Michelle Bakery Cibubur sebaiknya melakukan survey kepada pelanggannya dan hasil akhir survey dijadikan sebagai bahan evaluasi pihak perusahaan untuk memperbaiki kekurangan dan menciptakan inovasi baru yang beragam.

B. Identifikasi masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 yang telah dijabarkan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dari penelitian sebagai berikut:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Bagaimana kah suasana toko Michelle Bakery menurut pelanggannya?
2. Bagaimana kah loyalitas pelanggan terhadap produk-produk Michelle Bakery?
3. Bagaimanakah kualitas layanan Michelle Bakery,Cibubur menurut pelanggannya?
4. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?
5. Apakah lokasi toko berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?
6. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?

© Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas menjadi:

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?
2. Apakah lokasi toko berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery?

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.



D. Batasan Penelitian



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Agar penelitian lebih terfokus, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian ini merupakan pelanggan toko Michelle Bakery yang mengunjungi toko Michelle Bakery minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir.
- b. Objek penelitian ini adalah pelanggan toko Michelle Bakery, Jl. Alternatif Cibubur No.22, Harjamukti, Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat 16454
- c. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2020- Desember 2020

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi kemudian ruang lingkupnya diperkecil menjadi batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Apakah harga, lokasi dan suasana toko mempengaruhi loyalitas pelanggan Michelle Bakery, Cibubur."

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery.

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.



3. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengetahui bagaimana harga, lokasi dan suasana toko berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu dapat membantu pihak perusahaan dalam menetapkan harga, penentuan lokasi dan menciptakan suasana toko yang baik dan nyaman.

2. Bagi pihak peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi referensi untuk penulis selanjutnya bila memiliki variabel yang sama dalam menambah wawasan mengenai harga, lokasi dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan.

3. Bagi pembaca

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat luas mengenai pengaruh harga, lokasi dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan.

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.