

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan industri saat ini, bisnis kuliner merupakan salah satu industri yang tetap bertumbuh. Hal tersebut dapat dilihat dengan semakin banyaknya bisnis kuliner yang terus berkembang di berbagai daerah khususnya di kota Surabaya. Tjahjono Haryono Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur mengatakan bahwa jumlah restoran akan terus tumbuh seiring percepatan pembangunan infrastruktur, dengan rata-rata jumlah pertumbuhan sekitar 10% setiap tahunnya. Saat ini, Apkrindo mencatat terdapat sekitar 500-600 restoran kelas menengah ke atas dan secara keseluruhan di segmen menengah ke bawah tercatat ada 2.000 usaha kuliner di Surabaya (ekonomi.rimanews.com).

Saat ini fenomena yang muncul pada bisnis kuliner terletak pada kecintaan masyarakat akan jenis makanan pedas, Ketua Waralaba dan Lisensi Indonesia sekaligus pengamat waralaba Levina Supit menjelaskan bahwa bisnis kuliner yang menawarkan makanan pedas akan terus berkembang didukung dengan budaya masyarakat yang menyukai makanan pedas. Bisnis kuliner pedas ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan, dimana segmentasi pasar yang masih sangat luas (fastnewsindonesia.com). Dalam dunia perindustrian makanan, mie merupakan makanan yang cukup digemari oleh masyarakat di Indonesia. Hal ini dapat dilihat

dari banyaknya bisnis kuliner yang menggunakan mie sebagai salah satu menu yang ditawarkan.

Dalam usaha bisnis kuliner diperlukan adanya keistimewaan dan keunikan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat menarik minat pembelian mereka. Pada penelitian ini obyek yang akan diteliti adalah Kober Mie Setan cabang Surabaya, dimana usaha kuliner ini merupakan salah satu tempat kuliner di Surabaya yang merupakan tempat makan yang cukup unik dari rumah makan biasa. Kober Mie Setan ini berdiri pada akhir Februari 2013. Di kota tempat asalnya yang berdiri di kota Malang, Kober Mie Setan ini juga menarik perhatian masyarakat di kota Surabaya yang banyak dari antara mereka adalah para remaja dan mahasiswa. Kecintaan masyarakat kota Surabaya dengan makanan pedas ternyata cukup membuat tempat makanan ini menjadi incaran para penikmat kuliner pedas. Bukan hanya rasa pedas yang dicari disini, namun menu makanan di Kober Mie Setan ini cukup unik dan membuat orang penasaran. Di depan loket Kober Mie Setan cabang Surabaya terpajang menu makanan dan minuman dengan nama-nama menyeramkan, hal ini dimaksudkan unuk memunculkan rasa keingintahuan para pembeli. Terdapat dua menu utama pada rumah makanan ini yaitu Mie Iblis dan Mie Setan. Makanan tersebut memiliki tingkat kepedasan yang berbeda dengan variasi level kepedasan dengan 12 sampai 60 cabai. Sementara untuk minumannya juga menggunakan nama-nama yang unik seperti Genderuwo, Pocong, Sundel Bolong, Kuntulanak, serta Tuyul (citizen6.liputan6.com).

Hal yang cukup menarik pada objek ini adalah tingginya aktifitas pembelian pada Kober Mie Setan cabang Surabaya dimana para pelanggan tiap harinya rela mengantre panjang untuk membeli makanan pedas ini. Meskipun rumah makan ini baru berdiri selama satu tahun namun omzet penjualan rumah makan ini sudah mencapai Rp 300 juta per bulan dengan penjualan sebanyak 1.500 porsi per hari (peluangusaha.kontan.co.id). Dengan tingginya tingkat pembelian serta omzet penjualan tersebut bisnis kuliner ini dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan usaha bisnisnya, namun tidak dapat dipungkiri bahwa suatu bisnis harus memiliki strategi agar dapat mempertahankan bisnisnya serta mampu menjaga kelayakitan para pelanggan. Agar mampu bertahan serta mengembangkan bisnis tersebut Kober Mie Setan cabang Surabaya harus mampu bersaing dan menciptakan keunggulan kompetitif pada kualitas layanan yang diberikan, menciptakan kepuasan bagi para pelanggan serta memberikan program yang berguna untuk menunjang kesetiaan para pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.

Kualitas sendiri dapat diartikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009:143). Dalam pengertian tersebut dinyatakan bahwa kualitas merupakan kemampuan untuk memenuhi suatu kebutuhan yang dipusatkan kepada pelanggan melalui produk atau jasa yang telah ada dalam suatu perusahaan. Perusahaan yang dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan dapat disebut sebagai perusahaan yang memiliki kualitas yang baik.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui sikap pelanggan yang merasa puas atas layanan dan kinerja suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dapat dinyatakan melalui sikap mereka setelah merasakan layanan atau produk yang telah mereka terima. Cheng et al., (2011:5118) menyatakan bahwa memuaskan pelanggan lebih penting daripada membuat keuntungan. Oleh sebab itu kepuasan menjadi hal yang cukup penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dan para pelaku bisnis guna mempertahankan usahanya.

Selanjutnya mengenai program loyalitas sendiri dinyatakan sebagai rancangan strategi yang dibuat untuk menjadikan para pelanggan agar terus loyal pada suatu organisasi atau perusahaan. Leenheer et al.,(2007: 31) menyatakan bahwa program loyalitas merupakan bagian dari strategi pemasaran yang menawarkan program loyalitas yang intensif dan memberikan penghargaan kepada para anggotanya untuk menjaga para pelanggan yang loyal. Program loyalitas ini dinilai cukup penting sebagai mediator menuju loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan dapat dinyatakan sebagai ukuran keberhasilan suatu perusahaan. Bila suatu usaha atau perusahaan telah memiliki pelanggan yang loyal maka usaha tersebut dinilai mampu untuk memberikan sesuatu yang dinilai lebih oleh para pelanggan. Menurut Hafeez dan Muhammad (2012:202) Loyalitas dapat diartikan sebagai perilaku pelanggan yang menghususkan suatu perusahaan. Pada pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa perilaku pelanggan yang loyal dapat terlihat melalui perhatian yang lebih akan suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal dapat dilihat bila mereka terus melakukan pembelian yang berulang dan keengganan

untuk beralih ke tempat lain serta keinginan mereka untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan program loyalitas memiliki hubungan yang berkaitan dengan pembentukan terjadinya loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat melalui kualitas layanan yang memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Perbaikan atau peningkatan pada kualitas layanan dapat secara langsung menambah pelanggan yang loyal (Al-Rousan et al.,2010 : 124).

Sedangkan kepuasan pelanggan juga memiliki hubungan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dilihat dari perasaan atau sikap pelanggan dimana bila mereka merasa puas akan produk atau jasa yang mereka terima, maka kecenderungan untuk menjadikan mereka loyal dapat terjadi. Penyediaan produk yang baik atau peningkatan nilai layanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan tersebut dapat dengan mudah dicapai (Yang et al., 2004 :799). Kepuasan pelanggan dilihat sebagai tolak ukur terjadinya loyalitas, karena bila pelanggan terus merasa puas maka pelanggan akan terus loyal dan kecenderungan para pelanggan untuk beralih dimungkinkan tidak terjadi.

Program loyalitas pelanggan memiliki hubungan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, dalam hal ini program loyalitas memberikan pengaruh positif terhadap terjadinya loyalitas pelanggan. Leenheer et al.,(2007 : 31) menyatakan bahwa program loyalitas sebagai strategi pemasaran yang menawarkan program loyalitas yang intensif serta pemberian penghargaan kepada anggotanya yang

bertujuan menjaga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dengan adanya program loyalitas ini dimaksudkan untuk menjaga kelayakitan pelanggan sehingga pelanggan dapat terus loyal dan tidak beralih dan berpindah ke pesaing.

Dalam penelitian ini kualitas layanan menjadi penting karena dapat dijadikan gambaran apakah pelayanan yang diberikan oleh Kober Mie Setan ini telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Kober Mie Setan ini berasal dari kata kelompok bermain (Kober), dimana pemilik Kober Mie Setan memberikan layanan dengan konsep tempat yang nyaman untuk berkumpul. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Kober Mie Setan sesuai dalam memenuhi keinginan, khususnya bagi anak-anak muda yang suka berkumpul dalam komunitasnya pada zaman modern saat ini (news.detik.com).

Kepuasan pelanggan digunakan sebagai tolak ukur pada usaha bisnis, apakah dalam bisnis ini sudah menimbulkan suatu kepuasan bagi para pelanggan serta hubungan apa saja yang dapat mempengaruhi terjadinya kepuasan tersebut. Kober Mie Setan memberikan kepuasan melalui cita rasa unik makanan berdasarkan tingkat level kepedasan yang ditawarkan dengan harga yang cukup terjangkau. Kepuasan pelanggan ini terbukti dengan banyaknya pelanggan dari Kober Mie Setan yang mencapai ratusan bahkan ribuan, sehingga orang-orang harus bersabar berdiri dan antre untuk dapat membeli dan menikmati makanan yang ditawarkan (citizen6.liputan6.com).

Program loyalitas juga menjadi penting untuk diteliti karena dengan adanya program loyalitas tersebut bisnis ini dapat mempertahankan kesetiaan pelanggan

terhadap produk yang ditawarkan oleh Kober Mie Setan. Disini akan dilihat seberapa besar pengaruh program loyalitas pada Kober Mie Setan ini terhadap loyalitas pelanggan.

Sedangkan loyalitas pelanggan sendiri dianggap sebagai penentu keberhasilan dalam bisnis Kober Mie Setan, hal ini dikarenakan dalam suatu usaha bisnis hal yang ingin dicapai adalah kesetiaan pada pelanggan. Oleh karena itu, Kober Mie Setan perlu memperhatikan variabel-variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keuntungan pada bisnis tersebut.

Maka pada penelitian ini berkonsentrasi pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan serta program loyalitas yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diberi judul : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOBER MIE SETAN CABANG SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Cabang Surabaya?

2. Apakah kepuasan pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie setan Cabang Surabaya?
3. Apakah program loyalitas secara parsial mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan program loyalitas secara serempak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan perumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Menguji signifikansi pengaruh dari kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.
2. Menguji signifikansi pengaruh dari kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.
3. Menguji signifikansi dari program loyalitas secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.
4. Menguji signifikansi dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan program loyalitas secara serempak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya yang mengambil topik yang sama sebagai bahan penelitian.

2. Bagi Pembaca

Memberikan informasi dan wawasan khususnya dalam bidang pemasaran kepada pembaca, mengenai hubungan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, program loyalitas terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Cabang Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dengan menjadi tambahan perpustakaan sebagai bahan bacaan dan sumber referensi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk dapat membantu pemahaman isi dari penelitian ini, maka pada masing-masing bab yang akan diteliti telah dijelaskan dalam lima bagian, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang bersifat teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, serta Hipotesis Penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian serta Teknik Analisis Data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini diuraikan secara garis besar mengenai responden dan analisis data yang meliputi: analisis deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dengan penjelasan pembuktian hipotesanya, keterbatasan penelitian serta saran-saran.