

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang sangat sengit saat ini, sektor jasa telah mengalami pertumbuhan yang pesat jika dibandingkan dengan masa sebelumnya. Pertumbuhan ini tercermin dari peningkatan permintaan konsumen terhadap berbagai layanan jasa. Dengan kemajuan dan perkembangan dunia bisnis dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis semakin kompetitif, di mana keberhasilan dalam hal kemampuan ini bergantung pada kemampuan perusahaan untuk meramalkan tren pasar dan merespons perubahan kebutuhan dan perilaku konsumen dengan cepat. Dalam konteks ini, perusahaan harus lebih inovatif dan kreatif dalam memberikan pelayanan produk yang berkualitas untuk memikat hati pelanggan mereka dan mempertahankan kerjasama jangka panjang.

Pemasaran adalah bagian dari fungsi organisasi serta rangkaian proses yang bertujuan untuk menghasilkan, berkomunikasi, dan memberikan nilai kepada pelanggan, sambil mengelola hubungan dengan pelanggan agar menguntungkan organisasi dan pihak-pihak yang terlibat (Kotler dan Keller, 2019:5). Manajemen pemasaran merupakan kombinasi seni dan ilmu dalam menentukan target pasar yang akan dituju, menjaga, dan mengembangkan pelanggan dengan cara menciptakan, memberikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang superior (Kotler dan Keller, 2019:5).

Fokus utama ketika membahas kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam mencakup kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk. Menurut penelitian oleh Idayat dan Sulistyani (2021), disebutkan bahwa kualitas layanan adalah faktor yang paling penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian serius terhadap peningkatan kualitas layanan dengan memperbaiki berbagai aspek yang dapat mendukung kualitas layanan kepada konsumen. Harga memiliki peran signifikan dalam menentukan persepsi kualitas pelayanan dan kualitas produk bagi para pelanggan, terutama dalam konteks Jasa Cuci Sepatu. Pelanggan cenderung mengaitkan harga dengan tingkat kualitas barang, di mana mereka memandang bahwa harga mencerminkan mutu produk. Fokus pelanggan yang menggunakan jasa cuci sepatu pada harga juga sejalan dengan kepeduliannya terhadap kualitas produk. Seiring dengan perkembangan jumlah informasi yang dapat diakses oleh pelanggan, mereka secara terus-menerus mempertimbangkan manfaat terbaik yang akan mereka peroleh, dan mereka bersedia membayar lebih untuk mendapatkan kenyamanan, penampilan, serta keunggulan yang dirasakan dari kualitas produk yang mereka beli (Kolonio dan Djurwati, 2019). Dalam situasi standar, terdapat keterkaitan antara harga dan permintaan, di mana kenaikan harga cenderung menyebabkan penurunan permintaan. Namun, dalam konteks produk bergengsi, harga yang tinggi dapat dianggap sebagai indikasi kualitas unggul, sehingga peningkatan harga dapat berdampak positif pada tingkat permintaan. Jika harga suatu produk melebihi harga pesaing, minat konsumen mungkin mengalami penurunan. Tingkat permintaan suatu produk

memiliki kaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menciptakan loyalitas pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Dalam konteks ini, penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan dengan cermat pengaturan biaya mereka (Zahara, 2020). Kualitas produk mencerminkan kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau bahkan melebihi standar harapan pelanggan (Vidananda dan Setiawan, 2021). Semakin tinggi tingkat kesesuaian produk dengan harapan pelanggan, dapat dianggap bahwa kualitas produk tersebut juga tinggi. Hal ini berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan berpotensi membangun loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) seperti yang dikutip dalam (Curatman et al., 2020: 25), loyalitas pelanggan merupakan bentuk komitmen dari pelanggan untuk terus menggunakan produk di masa depan, tanpa terpengaruh oleh situasi atau upaya pemasaran dari pesaing yang mungkin dapat mendorong pelanggan beralih. Dalam perspektif lain, menurut (Cardia, 2019), loyalitas pelanggan mencerminkan suatu keadaan di mana pelanggan secara konsisten melakukan pembelian secara berulang pada suatu bisnis.

Menurut Irwansyah & Mappadeceng (2018), kepuasan pelanggan adalah evaluasi dasar mengenai pelayanan atau kualitas produk yang diterima oleh pelanggan, yang dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan mereka. Thungasal dan Siagian (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah indikator keberhasilan perusahaan yang berdampak pada peningkatan penjualan. Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, peluang tinggi bagi mereka untuk tetap setia pada produk yang dipasarkan dan munculnya loyalitas pelanggan.

Asri Yanti Bali (2022) menekankan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan bergantung pada harga dan kualitas produk. Setiap perusahaan berusaha menarik pelanggan melalui berbagai strategi, termasuk penyampaian informasi tentang kualitas produk melalui berbagai bentuk komunikasi pemasaran seperti periklanan, promosi penjualan, penjualan pribadi, hubungan masyarakat, dan pemasaran langsung. Kualitas produk dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan, karena kualitas yang tinggi cenderung mendorong kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Dalam penelitian ini, Jasa cuci sepatu sebagai objek untuk penelitian ini bernama Shoessimple.id yang berlokasi di Sidoarjo, pemilik Jasa Cuci Sepatu Shoessimple. id adalah Dammandtyo Tegar. berdiri sejak 2021. Jasa cuci sepatu ini memiliki berbagai macam treatment untuk merawat dan membersihkan sepatu, treatment tersebut ialah, *fast clean* (membersihkan sepatu bagian *outsole*, *upper* dan *midsole*), *Deep clean* (membersihkan sepatu bagian *outsole*, *upper*, *insole*, *midsole* dan *detailing*), *unyellowing* (perawatan sepatu yang terkena noda kuning pada bagian sepatu putih), *reglue* (perawatan dan penambahan lem sepatu yang rusak), *repaint* (perawatan sepatu untuk mengembalikan warna yang pudar). Masing-masing treatment yang di tawarkan oleh Jasa Cuci Sepatu Shoessimple. id memiliki harga yang *relative* bisa dijangkau yaitu dengan range harga 20.000 - 25.000 bisa mendapatkan treatment seperti *Deep clean* dan *Fast clean* dan untuk treatment lainnya dengan range harga 30.000 – 80.000 bisa mendapatkan treatment seperti *unyellowing*, *reglue*, dan *repaint*. Selain itu, Jasa Cuci Sepatu Shoessimple, id menyediakan jasa antar jemput gratis ketika para

pelanggan kurang bersemangat untuk datang langsung di toko untuk membersihkan sepatu yang mereka miliki.

Peneliti tertarik untuk mengkaji Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id karena meskipun merupakan jasa cuci sepatu terbaru di Kabupaten Sidoarjo, dari segi harga tiap treatmentnya relative murah dibandingkan dengan jasa cuci sepatu lainnya, ini menjadi alasan kenapa dengan harga yang *relative* murah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan produk dari jasa tersebut. Berikut adalah table harga *treatment* di Shoessimple.id sebagai acuan untuk mengidentifikasi bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan:

Tabel 1.1 Harga Treatment Shoessimple.id

No	Jenis Treatment	Harga (Rp)
1	<i>Fast Clean</i>	15.000
2	<i>Deep Clean</i>	25.000
3	<i>Unyellowing</i>	35.000
4	<i>Repaint</i>	80.000
5	<i>Reglue</i>	20.000

Sumber : Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id (2020)

Data berikutnya yaitu data pesaing dari Shoessimple.id yang bernama Cloudcleaner, data tersebut sebagai pembandingan untuk mengidentifikasi bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Tabel 1.2 Harga Treatment Cloudcleaner

No	Jenis Treatment	Harga (Rp)
1	<i>Fast Clean</i>	25.000
2	<i>Deep Clean</i>	35.000
3	<i>Unyellowing</i>	45.000
4	<i>Repaint</i>	100.000
5	<i>Reglue</i>	30.000

Sumber: Jasa Cuci Sepatu Cloudcleaner, (2023)

Data dalam Tabel 1.1 dan tabel 1.2 menunjukkan bahwa perbandingan harga *treatment* dari 2 tempat jasa cuci sepatu, dari segi Shoessimple.id relative lebih murah dibandingkan dengan Cloudcleaner. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan harga murah dan kualitas pelayanannya sangat memuaskan, pelanggan tertarik dengan hal tersebut.

Selain dengan adanya data yang disajikan terkait dengan perbandingan harga dengan pesaing. Adapun data mengenai *repeat order* dari para customer sehingga bisa menjadi indikator dalam kepuasan pelanggan, berikut data *repeat order* pada bulan April – Agustus 2023.

Tabel 1.3 Jumlah Repeat Order Treatment Deep Clean Customer Shoessimple.id Pada Bulan April-Agustus 2023

No	Bulan	Inisial Nama Customer	Jumlah order Sepatu
1	April	D4	4 Pasang Sepatu
2	Mei	B8	8 Pasang Sepatu
3	Juni	D5	5 Pasang Sepatu
4	Juli	A7	7 Pasang Sepatu
5	Agustus	A9	7 Pasang Sepatu

Sumber: Jasa Cuci Sepatu Shoessimple, (2023)

Data dalam table 1.3 merupakan data nama-nama customer yang melakukan *repeat order* terbanyak pada Bulan April – Agustus, dalam perhitungan dari sumber data yaitu tiap minggu pada Bulan April – Agustus untuk melakukan *repeat order treatment deep clean*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan kualitas produk dari *treatment deep clean* menjadi pandangan utama dalam kepuasan dan loyalitas pelanggan dari Shoessimple.id.

Dari penjelasan fenomena diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk memainkan peran kunci dalam membentuk loyalitas pelanggan melalui pencapaian kepuasan pelanggan. Produk dan pelayanan dengan kualitas yang unggul dan harga yang sesuai dapat membuatnya mendominasi pasar dan menjadi pemain tunggal dalam industri selama bertahun-tahun.

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai penelitian ini. Berikut rumusan masalahnya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?

5. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo?
8. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?
9. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?
10. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo

2. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo
5. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo
6. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo
7. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo
8. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening

9. Untuk mengetahui dan menganalisis harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening
10. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dimaksudkan untuk memberi informasi, teori dan wawasan terutama dibidang pemasaran terkait dengan topik kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan menjadi pembanding dan referensi secara teoritis dalam penelitian kedepannya.

2. Secara Praktis

- 1) Bagi *Owner*

Penelitian ini membantu *owner* meningkatkan profitabilitas dengan memahami faktor-faktor penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, termasuk kualitas pelayanan, harga yang sesuai, dan produk berkualitas. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan peluang meraih keuntungan lebih besar dan membuat keputusan strategis yang lebih cerdas, seperti mengatur harga, melatih karyawan, atau meningkatkan kualitas produk. Selain itu, memahami dampak faktor-faktor tertentu pada kepuasan dan loyalitas pelanggan

memungkinkan owner untuk fokus pada membangun dan mempertahankan basis pelanggan yang lebih setia, yang berpotensi menghasilkan pendapatan yang stabil dalam jangka panjang.

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan meningkatkan layanan pelanggan melalui pelatihan karyawan, perbaikan proses, dan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan tentang pengaruh harga terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan, memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan kebijakan harga mereka untuk tetap bersaing dan mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Terakhir, informasi mengenai kualitas produk yang ditemukan dalam penelitian dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengembangkan produk yang lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan.

3) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat kepada masyarakat umum sebagai pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan, harga yang lebih kompetitif, dan produk yang lebih baik, yang secara keseluruhan akan meningkatkan pengalaman berbelanja dan menggunakan layanan Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id. Selain itu, penemuan penelitian akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan persaingan dengan menawarkan produk dan layanan berkualitas tinggi, yang akan memberikan lebih banyak pilihan berkualitas kepada

masyarakat. Akibatnya, pertumbuhan bisnis yang lebih baik bagi perusahaan, didorong oleh pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pelanggan, akan menciptakan lapangan kerja tambahan dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal dan nasional.