

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis dalam era revolusi industri 4.0 peningkatan bisnis menjadi sangat pesat sehingga dapat menjadikan daya saing bisnis sangat ketat dan kompetitif, maka dibutuhkan strategi yang tepat agar bisnis dapat mengikuti persaingan tersebut. terutama pada bisnis yang sejenis, seperti pada jenis bisnis dalam bidang *food and baverage*. Seperti halnya dengan cafe yang merupakan bisnis sejenis yang sangat banyak ditemui di lingkungan sekitar. Pada Kabupaten Lumajang yang memiliki julukan baru yaitu sebagai “Kota seribu satu cafe” sehingga hampir setiap sudut jalan akan ditemui cafe dengan berbagai macam tingkatan, dari cafe yang sederhana hingga cafe yang mewah. Dengan berbagai macam kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh cafe yang akan mempengaruhi tingkat kualitas cafe terhadap pelanggan. Pertumbuhan cafe yang akan terus meningkat di Kabupaten Lumajang akan menjadikan persaingan bisnis dalam bidang cafe semakin ketat dan kompetitif. Terdapat keinginan pelanggan agar mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik, menjadikan cafe harus memiliki strategi untuk terus-menerus meningkatkan pelayanan agar memiliki keunggulan daya saing sendiri. Kualitas pelayanan menjadi hal prioritas dalam suatu bisnis, kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang akan memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan.

Pada Kabupaten Lumajang memiliki peluang yang cukup baik dalam sektor pariwisata dan perdagangan sehingga memiliki prospek yang lebih

unggul. Pada sektor perdagangan terdapat Rusa.co *Coffeshop and Beverages* yang cukup populer untuk dijadikan tempat nongkrong dan bercengkrama oleh masyarakat lokal maupun masyarakat luar. Rusa.co *Coffeshop and Beverages* yang berlokasi pada tengah kota sehingga dapat menarik perhatian pelanggan untuk berkunjung, dengan memiliki nuansa tempat nongkrong yang nyaman terdapat *indoor* dan *outdoor* sehingga menjadi tempat yang cocok untuk bersinggah dan menikmati menu yang telah disediakan, terdapat berbagai macam minuman yang menjadi favorit setiap pelanggan. Rusa.co *Coffeshop and Beverages* menyediakan minuman yang tidak familiar pada cafe lainnya, seperti kopi susu murni dengan menggunakan susu sapi murni asli desa Senduro, selain itu terdapat minum jamu jamuan yang asli dari rempah-rempah hal itu menjadi tambahan poin dari pelanggan menjadi minuman favorit. Rusa.co *Coffeshop and Beverages* juga menyediakan *board game* secara gratis untuk pelanggan sehingga menjadikan ketertarikan pelanggan untuk terus mengunjungi dan bersantai pada Rusa.co *Coffeshop and Beverages*.

Rusa.co *Coffeshop and Beverages* didirikan pada tahun 2020. Konsep yang diterapkan oleh Rusa.co *Coffeshop and Beverages* dalam pemasaran produknya merupakan ruang santai untuk menikmati makanan, minuman dan bersantai dengan board game yang telah disediakan secara gratis untuk pelanggan. Di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* akan menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman serta dapat menikmati musik, pelanggan juga bisa menikmati live musik jika ada event tertentu dan juga sering mengadakan menonton bola bersama jika terdapat pertandingan sepak bola. Rusa.co

Coffeshop and Beverages merupakan café yang turut serta menghadapi ketatnya persaingan bisnis *food and beverage* pada saat ini. Untuk mencapai keberlanjutan bisnis, aspek yang sangat penting dalam bisnis yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan. Peningkatan Rusa.co *Coffeshop and Beverages* dapat dilihat dari pendapatan tahunan yang diperoleh Rusa.co *Coffeshop and Beverages*, berikut merupakan data pendapatan tahunan:



Gambar 1. 1 Pendapatan Tahunan

Sumber: Manajer Rusa.co *Coffeshop and Beverages*

Loyalitas pelanggan menjadi prioritas dalam faktor krusial untuk keberlangsungan dan pencapaian sebuah bisnis. Rusa.co *Coffeshop and Beverages*, yang berlokasi di Kabupaten Lumajang, merupakan salah satu pemain usaha dalam sektor bisnis yang perlu memahami aspek-aspek yang memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan supaya mempertahankan dan mengembangkan bisnisnya di tengah persaingan ketatnya dunia *food and beverage* yang semakin kompetitif. Aset berharga dalam bisnis yaitu loyalitas pelanggan, termasuk café. Pelanggan yang loyal akan memberikan perilaku positif untuk melakukan repetisi pembelian, merekomendasikan bisnis pada orang lain, dan akan lebih memaklumi jika terdapat perubahan harga. Dalam

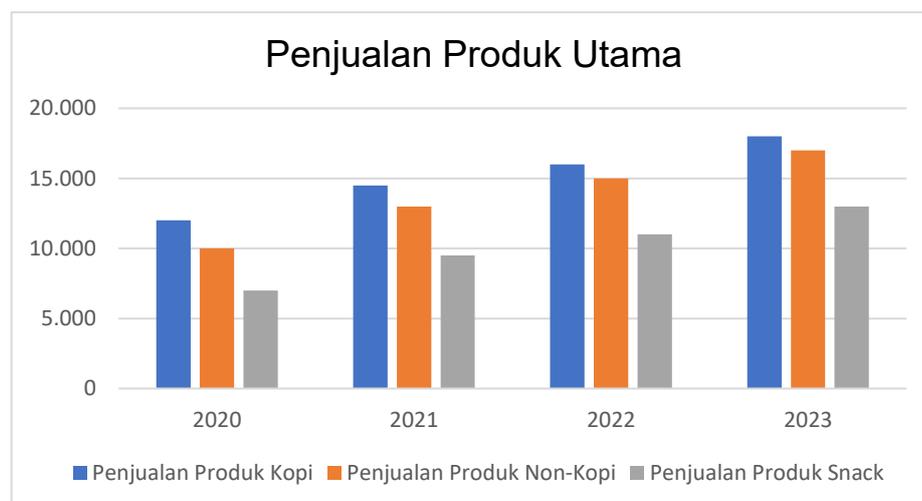
konteks Rusa.co *Coffeshop and Beverages* akan memahami terkait faktor-faktor yang mempengaruhi Kesetiaan pelanggan merupakan faktor krusial untuk menjaga daya saing perusahaan di pasar. Pada Rusa.co *Coffeshop and Beverages* terdapat pelanggan yang loyal, berikut merupakan data pelanggan loyal pada Rusa.co *Coffeshop and Beverages*:



Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan Loyal
Sumber: Manajer Rusa.co *Coffeshop and Beverages*

Kualitas pelayanan yang terbaik dari karyawan Rusa.co *Coffeshop and Beverages* akan menjadi faktor pendorong terhadap pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali. Manajemen Rusa.co *Coffeshop and Beverages* diharapkan dapat memprioritaskan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan tingkat loyalitas yang tinggi dari pelanggan. Semakin meningkat pelayanan yang diberikan maka pelanggan merasa semakin nyaman yang diterima, Kenyamanan yang dirasakan pelanggan dapat menghasilkan kepuasan dan mendorong mereka untuk menjadi lebih setia. Maka pelanggan akan berkunjung lagi jika pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan akan menjadi pengaruh penting terhadap

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Aspek-aspek pendukung perlu menjadi perhatian bagi manajer café, agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Pelayanan harus memberikan rasa kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan sehingga tercipta pelayanan baik sesuai kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan kualitas pelayanan meningkat akan dapat terciptanya kesetiaan pelanggan, salah satu keberhasilan suatu bisnis dapat ditentukan dengan kemampuan untuk menumbuhkan loyalitas. Menjadi prioritas utama dalam bisnis yaitu loyalitas agar bisnis tetap berjalan. Pelanggan yang setia akan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan bisnis, salah satunya melalui penyebaran informasi mulut ke mulut pada kerabat. Strategi ini dapat mendukung upaya dalam menarik pelanggan baru. Akan tetapi yang ideal akan tercapai jika manajer café dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari pelanggan melakukan pembelian produk berulang, pada Rusa.co *Coffeshop and Beverages* terdapat beberapa produk yang sering dilakukan repetisi pembelian, berikut merupakan data penjualan produk:



Gambar 1. 3 Penjualan Produk Utama
Sumber: Manajer Rusa.co Coffeshop and Beverages

Pemasaran yang berhasil tidak akan dapat terpisahkan dari kemampuan manajemen, kemampuan untuk mengelola dan mengkoordinasikan secara tepat, maka akan menjadikan kombinasi yang sesuai untuk menjadi tujuan bisnis yang terutama fokus pada terget pasar yaitu pelanggan. Sehingga hasil yang diharapkan merupakan kepuasan pelanggan. Kepuasan menjadi persepsi kepuasan pelanggan sehingga dapat terciptanya pelanggan yang loyal. Maka demikian, suatu bisnis akan dapat mempertahankan kelayakan yang dapat terjadi peningkatan pendapatan dengan adanya pembelian berulang. Café dapat menciptakan suasana café agar memperoleh kepuasan dan loyalitas pelanggan, suasana café bisa diobrolkan untuk pelanggan melalui kualitas, suasana café secara tidak langsung mengkomunikasikan strata sosial yang ada didalamnya, dapat dimanfaatkan untuk mengajak pelanggan agar membeli produk Rusa.co *Coffeshop and Beverages*. Suatu Suasana café dan fasilitas pada sebuah café akan menjadi aspek prioritas harus dicermati. Apabila Semakin tinggi tingkat komunikatif suasana dan fasilitas akan menciptakan pengaruh yang positif pada pelanggan. Memuaskan keinginan pelanggan harus melakukan hal ekstra, kepuasan pelanggan akan menyebabkan pelanggan akan berkunjung kembali. Suasana dan fasilitas menjadi bukti pada kesetiaan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa tinggi tingkat pelayanan perusahaan mencukupi dan melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dari pengalaman pelanggan pada produk ditawarkan. Sementara itu, kepercayaan pelanggan menjadi fondasi penting yang mendukung relasi yang terjalin dalam jangka waktu lama antara pelanggan dan perusahaan. Ketiga

variabel ini diyakini memiliki peran signifikan dalam memengaruhi loyalitas pelanggan.

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan, penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Rusa.co Coffeshop and Beverages di Kabupaten Lumajang”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang?
2. Apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang?
3. Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang?
4. Apakah pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengkaji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tingkat loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* Kabupaten Lumajang.

3. Untuk dapat mengkaji dari pengaruh variabel kepercayaan terhadap tingkat loyalitas pelanggan di Rusa.co *Coffeshop and Beverages* kabupaten Lumajang.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Dapat berperan untuk mengembangkan dukungan terhadap perkembangan studi administrasi bisnis, terutama dalam aspek loyalitas pelanggan di sektor bisnis kafe.
2. Dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai Aspek-aspek yang berperan dalam membentuk loyalitas pelanggan dalam bidang bisnis kafe.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Rusa.co *Coffeshop and Beverages*:
 - Dapat menjadi sumber informasi dan insight yang aktual bagi pelanggan mengenai Aspek-aspek yang berperan dalam membentuk loyalitas pelanggan.
 - Dapat menjadi parameter untuk melakukan pengambilan keputusan strategi untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan pada tingkatan loyalitas pelanggan.

- Dapat membantu untuk meningkatkan dan pengembangan program loyalitas pelanggan yang efektif untuk mencapai sebuah tujuan bisnis.

2. Bagi Bisnis Sektor Cafe dan Resto:

- Dapat menjadi pemanfaatan terhadap pemahaman yang lebih baik terkait dinamika loyalitas pelanggan terhadap sektor bisnis cafe dan resto.
- Menyediakan sumber informasi dan *insight* yang dapat diterapkan untuk proses peningkatan kualitas bisnis dan strategi untuk mempertahankan pelanggan.

3. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang:

- Dapat menjadi upaya pemahaman dan gambaran terkait aspek-aspek yang dapat mempengaruhi keberhasilan pada bisnis disektor perdagangan daerah Kabupaten Lumajang.
- dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap pengembangan kebijakan yang dapat mendukung untuk perkembangan bisnis dalam sektor cafe dan resto lokal di Kabupaten Lumajang.

4. Bagi Masyarakat:

- Dapat menjadi tolak ukur mengenai pentingnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dalam suatu bisnis.

- Dapat menjadikan faktor pendorong kesadaran terkait pentingnya memberikan timbal balik yang konstruktif terhadap proses pengembangan bisnis lokal.