

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, pertumbuhan bisnis di Indonesia semakin ketat persaingannya. Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia merupakan salah satu keadaan yang menarik untuk di amati. Terlebih lagi pada era globalisasi sekarang ini informasi dapat menyebar dengan sangat cepat. Dengan adanya hal ini turut membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk berkompetisi dalam menjaring konsumen. Perusahaan dituntut bekerja keras untuk memberikan barang atau jasa yang terbaik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa perlu memperhatikan adanya kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Hary dalam (Tjiptono, 2016) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya dapat memenuhi harapan pelanggan. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik akan mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dapat di jadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan yang

berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan maka akan mendapatkan citra yang baik di mata konsumen.

Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering dijadikan kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang. Perusahaan yang ingin membentuk ikatan pelanggan yang kuat harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam seperti, menciptakan produk, jasa, dan pengalaman yang unggul bagi pasar sasaran, mengintegrasikan suara pelanggan untuk menangkap kebutuhan atau persyaratan pelanggan yang dinyatakan maupun yang tidak dalam semua keputusan bisnis, mengorganisasi dan mengakses database informasi tentang kebutuhan, preferensi, hubungan, frekuensi pembelian, dan kepuasan pelanggan perorangan.

Kualitas layanan merupakan salah satu elemen yang penting untuk diperhatikan bagi suatu perusahaan. Apabila kualitas layanan suatu perusahaan yang diberikan sudah baik maka dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah seorang pelanggan akan loyal atau tidak pada suatu usaha jasa tertentu (Jasfar, 2012:24). Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan dari produk atau jasa dalam hal apakah produk atau layanan telah memenuhi kebutuhan mereka (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Lovelock (2005:104), Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan

pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar.

Loyalitas menurut Kotler, Bowen dan Makens (1999, p. 351) didefinisikan sebagai besarnya kemungkinan pelanggan membeli kembali dan kesediaan mereka untuk menjadi partner bagi perusahaan (Rachmawati, Rina: 2014). Menjadi partner berarti bersedia membeli produk atau jasa dalam jumlah yang lebih banyak, memberikan rekomendasi positif serta bersedia menginformasikan kepada pihak perusahaan apabila terjadi kesalahan dalam operasional pelayanan.

Kota Yogyakarta merupakan kota yang identik dengan sebutan "*kota pelajar*" julukan tersebut melekat karena di Yogyakarta sendiri banyak berdiri perguruan tinggi mulai dari perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta yang dimana perguruan tinggi tersebut menerima berbagai mahasiswa dari berbagai daerah. Sehingga hal ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis untuk membuka kafe-kafe di jogja karena kafe-kafe ini dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai tempat untuk mengerjakan tugas atau hanya sekedar kumpul-kumpul bersama teman-temannya.

Silol Kopi and Eatery merupakan kafe yang berdiri pada 16 Desember 2017 yang terletak di tengah kota Yogyakarta tepatnya di jalan Suroto No.7, Kotabaru Yogyakarta. Meskipun kafe ini tergolong dalam kafe yang baru namun kafe ini sudah banyak di minati oleh konsumen. Nama *SILOL* itu sendiri diambil dari bahasa jawa prokem yang artinya bingung, memang seharusnya penulisan yang benar adalah *silul*, namun untuk mempermudah

ingatan konsumen maka di buat nama *SILOL*. Kafe ini dibuka selama 24 jam sehingga konsumen yang hanya ingin sekedar nongkrong atau menikmati suasana kafe bisa datang kapanpun.

Silol Kopi and Eatery memberikan pelayanan yang beda dari kafe-kafe lainnya yang ada di Yogyakarta. Salah satu keunikan dari kafe ini adalah penataan interiornya, ketika konsumen masuk ke dalam kafe tersebut maka konsumen akan di sambut dengan banyaknya barang-barang antik dan barang-barang kuno yang menjadi pajangan di kafe tersebut. Barang-barang antik dan kuno banyak menghiasi sudut ruangan seperti mobil kuno dan vespa antik yang terparkir di dekat pintu masuk, ada juga radio lawas yang tertata rapi di dinding ruang musik, juga mobil terbang yang seolah menerobos tembok . Kafe yang terletak di jalan Suroto no.7, Kotabaru ini terbagi menjadi 3 lantai, yaitu lantai dasar yang terdiri dari ruang VIP (*no smoking*), ruang musik yang biasa di gunakan untuk menampilkan band-band lokal dari Yogyakarta maupun dari luar Yogyakarta, dan motor Harley yang di jadikan pajangan untuk memanjakan mata pengunjung. Kemudian di lantai dua terdapat ruangan yang luas dengan kursi-kursi yang tertata rapi dengan vespa kuno di sebelah barat ruangan, dan lanati dua ini cocok untuk dijadikan tempat mengejatkan tugas. Terakhir yaitu lantai tiga atau rooftop, pada rooftop ini pengunjung dapat melihat gemerlap kota Yogyakarta dari ketinggian.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan**

Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Silol Kopi And Eatery”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah di paparkan, penulis merumuskan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta.
3. Untuk menjelaskan apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut :

1.4.1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini mampu memberikan ilmu dan pemahaman bagi penulis secara akademis mulai dari teori hingga praktiknya yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

1.4.2. Bagi Silol Kopi and Eatry Yogyakarta

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi Silol Kopi and Eatry Yogyakarta dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Serta mengetahui bagaimana variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Silol Kopi and Eatry Yogyakarta.