

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam bisnis terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh para pebisnis, bertambahnya jumlah pengusaha di Indonesia yang membuat persaingan di pasar semakin ketat salah satunya adalah mendapatkan dan menjaga pelanggan yang loyal, karena loyalitas pelanggan sangat penting bagi para pelaku bisnis, dimana pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang akan tetap memilih produk/layanan dan bersedia untuk merekomendasikan produk/layanan kepada teman, keluarga dan orang terdekat lainnya. Hal tersebut membuat pemilik usaha harus memberikan layanan terbaik, seperti memperhatikan kondisi bangunan, fasilitas yang disediakan, kemampuan, keramahan, pengetahuan, dan kepedulian karyawan dalam melayani pelanggan. Karena hal-hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa nyaman.

Memberikan layanan yang baik juga dapat membangun citra perusahaan, karena perusahaan mampu mendapatkan nilai lebih dari pelanggan sehingga pelanggan mempunyai persepsi yang baik tentang perusahaan, sekaligus dapat menjadi pertimbangan bagi para pelanggan untuk kembali bahkan merekomendasikan produk/layanan kepada orang lain. Di Indonesia khususnya di kota Bandung terdapat berbagai macam bidang usaha, saat ini usaha di bidang makanan menjadi salah satu usaha yang sedang mendapat perhatian khusus dan juga mempunyai prospek yang baik sehingga banyak orang yang memulai usaha makanan baik

yang berupa warung, kantin, cafe, kedai, restoran dan tempat makan lainnya.

Menjalankan usaha makanan pemilik usaha tidak hanya memperhatikan produk yang ditawarkan tetapi juga perlu memperhatikan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Saat ini para pelanggan lebih teliti dan pintar dalam memilih tempat makan, sebagian besar pelanggan akan memilih tempat makan yang menyediakan tempat yang nyaman, harga terjangkau dan rasa makanan yang enak dan membandingkannya dengan tempat makan lain. Dapur Hijau Palasari yang berada di kota Bandung merupakan salah satu tempat makan yang menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman, seperti nasi goreng dengan berbagai varian topping, seblak, makanan khas sunda, es campur, es kelapa muda dan masih banyak lagi. Dapur Hijau Palasari cukup ramai dikunjungi setiap harinya oleh pelajar sampai karyawan terutama pada jam makan siang, karena tempat makan ini terletak di lokasi yang strategis.

Makanan dan minuman yang dijual di Dapur Hijau Palasari memiliki harga yang cukup terjangkau. Tetapi karena semakin banyaknya tempat makan yang menyediakan layanan yang serupa di daerah tersebut seperti Langit Kitchen, Kedai Banteng 70, Dapur Ibu Mutiara, Kantin Hj. Ibu Yusuf, Gerobak AA dan lain-lain Dapur Hijau Palasari harus mampu berinovasi dan terus memberikan layanan yang terbaik agar pelanggan memiliki persepsi dan ingatan yang baik sehingga Dapur Hijau Palasari mampu mempertahankan pelanggannya supaya tidak beralih kepada pesaing.

Peneliti melakukan pra survei untuk mengukur Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan di Dapur Hijau Palasari. Berdasarkan pra survei, Dapur Hijau Palasari mendapatkan ± 70 pengunjung/hari-nya. Data hasil kuesioner awal di bawah ini disebarkan kepada 20 pelanggan Dapur Hijau Palasari mengenai Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Adapun hasil dari pra survei tersebut disajikan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Kualitas Layanan Dapur Hijau Palasari

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Tempat yang disediakan Dapur Hijau Palasari nyaman	10	50	10	50
2	Kesesuaian makanan dan minuman yang disajikan dengan pesanan	12	60	8	40
3	Proses penyajian pesanan cepat	6	30	14	70
4	Karyawan Dapur Hijau Palasari memberikan jaminan jika makanan dan minuman tidak sesuai pesanan	6	30	14	70
5	Karyawan Dapur Hijau Palasari peka kepada pelanggan	9	45	11	55
	Rata-Rata		43		57
	Jumlah Responden = 20				

Sumber : Hasil pra survei Februari 2023

Tabel 1.1 mengenai Kualitas Layanan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 43% responden menjawab “Setuju” dan 57% menjawab “Tidak Setuju”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Dapur Hijau Palasari belum memenuhi harapan pelanggan, terutama pada kecepatan proses penyajian dan jaminan yang diberikan oleh karyawan jika makanan dan minuman tidak sesuai pesanan karena mempunyai nilai terendah, yaitu 6 dan menunjukkan GAP sebesar

-40%, tetapi pesanan yang disajikan sudah sesuai karena memperoleh nilai tertinggi, yaitu 12 dan menunjukkan GAP hanya sebesar 20%.

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Citra Perusahaan Dapur Hijau Palasari

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Karyawan Dapur Hijau Palasari memiliki perhatian yang tinggi kepada pelanggan	6	30	14	70
2	Dapur Hijau Palasari dikelola dengan efektif	8	40	12	60
3	Dapur Hijau Palasari peduli pada lingkungan	7	35	13	65
4	Dapur Hijau Palasari memiliki karyawan yang unggul	6	30	24	70
	Rata-Rata		33,75		66,25
	Jmlah Responden = 20				

Sumber : Hasil pra survei Februari 2023

Tabel 1.2 mengenai Citra Perusahaan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 33,75% responden menjawab “Setuju” dan 66,25% menjawab “Tidak Setuju”. Artinya citra perusahaan yang dimiliki Dapur Hijau Palasari belum bisa meyakinkan pelanggan, hal ini dapat disebabkan oleh perhatian yang diberikan karyawan dan keunggulan karyawan Dapur Hijau Palasari karena mempunyai nilai terendah, yaitu 6 dan menunjukkan GAP sebesar -40%, tetapi sebagian besar responden merasa Dapur Hijau Palasari sudah dikelola dengan efektif karena memperoleh nilai tertinggi, yaitu sebesar 8 dan menunjukkan GAP hanya sebesar -20%.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survei Loyalitas Pelanggan Dapur Hijau Palasari

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Setuju		Tidak Setuju	
		F	%	F	%
1	Dapur Hijau Palasari akan direkomendasikan kepada teman/saudara	7	35	13	65
	Rata-Rata		35		65
	Jumlah Responden = 20				

Sumber : Hasil pra survei Februari 2023

Tabel 1.3 mengenai Loyalitas Pelanggan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 35% responden memilih “Setuju” dan 65% menjawab “Tidak Setuju”. Maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari masih rendah, hal ini dapat disebabkan karena kualitas layanan yang diberikan belum maksimal dan citra perusahaan dimata pelanggan masih kurang baik yang menunjukkan GAP sebesar -30%. Maka butuh dilakukan penelitian lebih lanjut.

Dilihat dari penelitian sebelumnya Muzammil et al (2017) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi menunjukkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan Maris Agung Triandewo dan Yustine (2020) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan pada Loyalitas Pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang, hasil pra survei dan hasil dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah ditemukan oleh peneliti berdasarkan latar belakang di atas, antara lain :

1. Karyawan Dapur Hijau Palasari kurang cepat dalam mengerjakan pesanan.
2. Karyawan Dapur Hijau Palasari Bandung kurang bisa memberikan jaminan kepada pelanggan jika makanan dan minuman tidak sesuai dengan pesanan.
3. Karyawan Dapur Hijau Palasari Bandung kurang peduli kepada pelanggan.
4. Karyawan Dapur Hijau Palasari Bandung kurang memberikan perhatian kepada pelanggan.
5. Dapur Hijau Palasari Bandung belum dikelola dengan baik.
6. Dapur Hijau Palasari Bandung kurang peduli pada lingkungan.
7. Dapur Hijau Palasari Bandung memiliki karyawan yang kurang berkualitas.
8. Kebanyakan pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung tidak akan merekomendasikan kepada teman/saudara.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu adanya batasan masalah. Penelitian ini dibatasi dengan hanya meneliti :

1. Kualitas layanan Dapur Hijau Palasari Bandung.
2. Citra perusahaan Dapur Hijau Palasari Bandung.
3. Loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai :

1. Bagaimana kualitas layanan Dapur Hijau Palasari Bandung.
2. Bagaimana citra perusahaan Dapur Hijau Palasari Bandung.
3. Bagaimana loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung.
4. Mengukur pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung baik secara parsial maupun simultan.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, serta mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Dapur Hijau Palasari

Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis :

1. Kualitas layanan Dapur Hijau Palasari Bandung.
2. Citra perusahaan Dapur Hijau Palasari Bandung.
3. Loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung.
4. Mengukur pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung baik secara parsial maupun simultan.

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu manajemen pemasaran dan dapat memperkuat teori untuk penelitian lanjutan, khususnya tentang teori pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
mendapatkan lebih banyak pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen pemasaran, khususnya kualitas layanan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan.
2. Bagi Perusahaan
Memberikan umpan balik untuk Dapur Hijau Palasari tentang kualitas layanan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan serta sebagai evaluasi untuk memilih kebijakan masa depan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya oleh mahasiswa prodi S1 Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung di waktu yang akan datang.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan objek observasi pada pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung yang terletak di Jalan Palasari No. 48 Malabar, Lec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262.

1.7.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Feb-23				Mar-23				Apr-23				Mei-23				Jun-23				Jul-23				Agt-23			
		Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																											
2	Kajian fenomena (masalah penelitian)		■	■	■																								
3	Tinjauan pustaka					■	■	■	■																				
4	Pengolahan data									■	■	■	■																
5	Sidang UP															■													
6	Hasil dan analisis data																			■	■	■	■	■	■				
7	Kesimpulan dan saran penelitian																									■	■	■	■
8	Sidang akhir																												■

Sumber : Data Olahan 2023