

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mempertahankan pelanggan setia sangat penting untuk kesuksesan bisnis di industri yang semakin kompetitif. Pelanggan yang loyal tidak hanya memberikan keuntungan jangka pendek melalui pembelian rutin, tetapi juga menjadi sumber pendapatan yang konsisten dalam jangka panjang. Perusahaan harus berkonsentrasi untuk mempertahankan pelanggan mereka saat ini serta memperoleh pelanggan baru.

Loyalitas pelanggan menunjukkan tekad pelanggan untuk terus membeli barang atau jasa dari perusahaan. Pelanggan setia lebih cenderung memberi tahu orang lain tentang barang atau jasa yang mereka sukai, yang dapat membantu perusahaan menarik pelanggan baru. “Loyalitas pelanggan mengacu pada situasi dimana seseorang secara teratur membeli produk yang ditawarkan dan terus terlibat melalui pembelian dalam kurun waktu tertentu, serta tetap loyal terhadap berbagai penawaran yang diberikan oleh perusahaan” (Rifa'I, 2019:70).

Perusahaan harus menyadari elemen-elemen yang memengaruhi loyalitas pelanggan, karena hal ini sangat berperan dalam mempertahankan posisi perusahaan di pasar dan meningkatkan daya saingnya. “Kualitas produk adalah salah satu faktor yang dapat diukur untuk menilai produk memenuhi standar yang ditetapkan” (Astuti & Matondang, 2020: 7).

Pelanggan yang loyal cenderung memahami tentang kualitas dan akan merasa yakin bahwa nilai yang mereka terima dari produk atau layanan melebihi atau setidaknya sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Kualitas produk berkaitan

dengan kemampuannya untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Produk berkualitas tinggi dapat memperkuat kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan salah satunya yaitu dengan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan memberikan kualitas yang terbaik. Salah satu penyedia layanan aqiqah di Bandung, Klik Aqiqah menyediakan berbagai paket yang berbeda. Di bawah ini merupakan varian menu dan harga yang ditawarkan oleh Klik Aqiqah Bandung.



Paket	Menu	Harga
PAKET PRAKTIS	1 ekor kambing	1.500.000
	2 ekor kambing	3.000.000
	3 ekor kambing	4.500.000
	4 ekor kambing	6.000.000
PRICELIST KLIK AQIQAH	1 ekor kambing	1.500.000
	2 ekor kambing	3.000.000
	3 ekor kambing	4.500.000
	4 ekor kambing	6.000.000
SPESIAL KEBULI	1 ekor kambing	1.500.000
	2 ekor kambing	3.000.000
	3 ekor kambing	4.500.000
	4 ekor kambing	6.000.000
PREMIUM PACKAGE	1 ekor kambing	1.500.000
	2 ekor kambing	3.000.000
	3 ekor kambing	4.500.000
	4 ekor kambing	6.000.000

Gambar 1.1 Pricelist Anak Laki-Laki dan Perempuan

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)

Kualitas produk merupakan faktor krusial dalam dunia bisnis. Jika barang yang ditawarkan tidak memiliki kualitas yang memadai akan dianggap tidak memuaskan serta mengurangi kepercayaan, sehingga pelanggan akan mencari penyedia layanan aqiqah lainnya.

Kualitas produk adalah elemen yang kerap kali menjadi faktor penentu utama dalam loyalitas pelanggan. Klik Aqiqah yang menawarkan berbagai pilihan paket menu aqiqah, harus memperhatikan kualitas produk mereka guna menciptakan

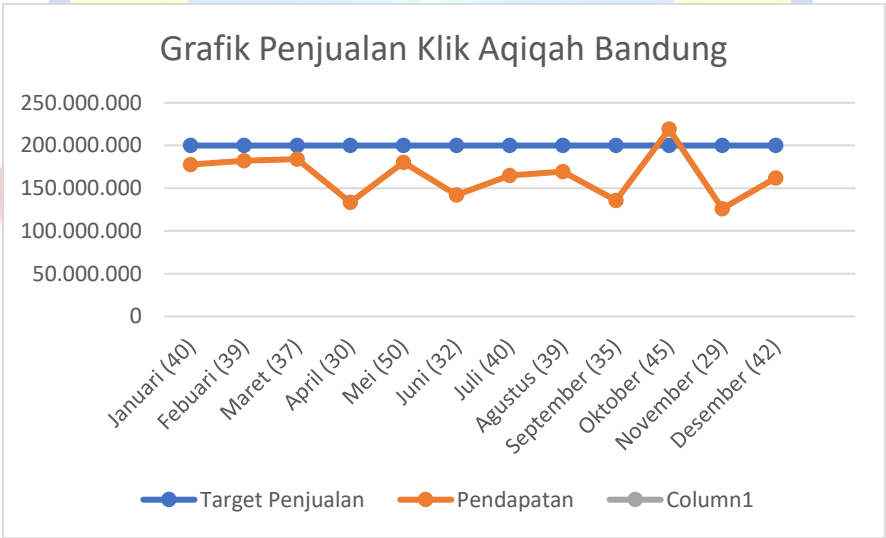
pengalaman yang memuaskan dan mendorong pelanggan untuk membeli secara berulang. Di bawah ini adalah data penjualan 2024 pada Klik Aqiqah Bandung.

No	Bulan	Target Penjualan	Jumlah Pesanan	Pendapatan	Presentase
1.	Januari	200.000.000	40	177.650.000	89%
2.	Febuari	200.000.000	39	182.220.000	91%
3.	Maret	200.000.000	37	184.175.000	92%
4.	April	200.000.000	30	133.387.000	67%
5.	Mei	200.000.000	50	180.167.000	90%
6.	Juni	200.000.000	32	141.915.000	71%
7.	Juli	200.000.000	40	164.998.000	82%
8.	Agustus	200.000.000	39	169.525.000	85%
9.	September	200.000.000	35	135.802.000	68%
10.	Oktober	200.000.000	45	219.120.000	110%
11.	November	200.000.000	29	126.125.000	63%
12.	Desember	200.000.000	42	161.953.500	80%

Gambar 1.2 Penjualan Klik Aqiqah Bandung 2024

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)

Di bawah ini merupakan grafik dari penjualan 2024 pada Klik Aqiqah Bandung.



Gambar 1.3 Grafik Penjualan Klik Aqiqah Bandung 2024

Sumber : Klik Aqiqah Bandung (2024)

Menurut grafik penjualan 2024 pada Klik Aqiqah Bandung terlihat tingkat penjualan yang naik turun setiap bulannya, dan hanya di bulan Oktober saja Klik Aqiqah Bandung dapat melebihi target penjualan yang diharapkan, dengan adanya

loyalitas pelanggan akan membantu juga terhadap penjualan. Di bawah ini merupakan data *repeat order* atau pembelian ulang di Klik Aqiqah Bandung

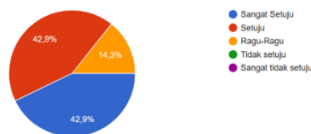
No	Bulan	Jumlah Pesanan	Repeat Order
1.	Januari	40	3
2.	Febuari	39	2
3.	Maret	37	2
4.	April	30	1
5.	Mei	50	3
6.	Juni	32	0
7.	Juli	40	5
8.	Agustus	39	3
9	September	35	4
10.	Oktober	45	4
11.	November	29	5
12.	Desember	42	5
Total		458	37

Gambar 1.4 Data Repeat Order Klik Aqiqah Bandung 2024

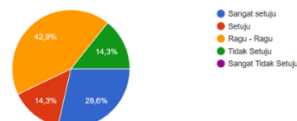
Sumber : Klik Aqiqah Bandung

Berdasarkan gambar 1.4 data *repeat order* 2024 pada Klik Aqiqah Bandung terlihat hanya sedikit yang melakukan pembelian ulang dan presentase dari jumlah *repeat order* hanya 16%. Di bawah ini merupakan hasil survey awal yang dilakukan oleh penulis.

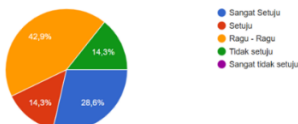
1. Saya lebih cenderung loyal terhadap produk yang berkualitas tinggi
7 jawaban



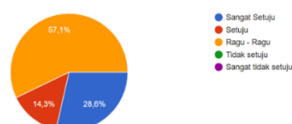
2. Kualitas produk yang diberikan oleh Klik Aqiqah Bandung membuat saya merasa puas
7 jawaban



3. Kualitas Produk yang diberikan Klik Aqiqah Bandung membuat saya ingin terus membeli produk tersebut secara berulang
7 jawaban

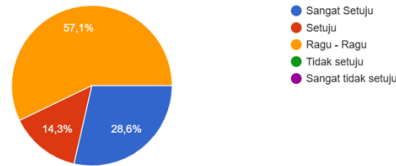


4. Saya akan tetap setia memilih produk layanan dari Klik Aqiqah Bandung meskipun ada tawaran dari produk lain yang lebih baik
7 jawaban



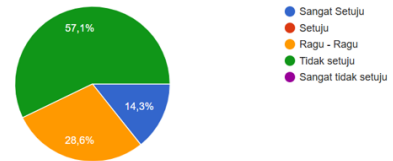
5. Saya akan merekomendasikan produk Klik Aqiqah Bandung kepada teman atau keluarga

7 jawaban



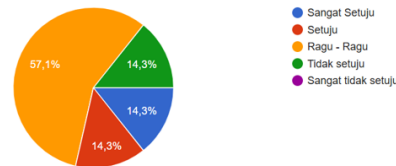
6. Saya akan tetap menggunakan produk ini meskipun kualitasnya sedikit menurun

7 jawaban



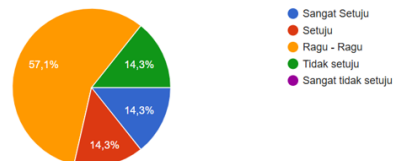
7. Saya akan tetap menggunakan produk Klik Aqiqah Bandung meskipun ada produk lain yang menawarkan fitur lebih banyak

7 jawaban



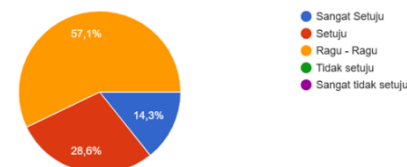
8. Saya akan tetap menggunakan produk Klik Aqiqah meskipun ada situasi darurat yang membutuhkan produk pengganti

7 jawaban



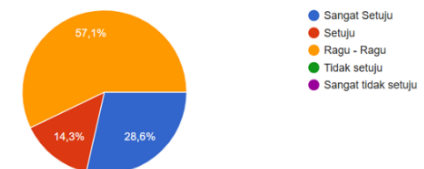
9. Saya tidak akan ragu untuk mencoba produk baru dari Klik Aqiqah Bandung

7 jawaban



10. Saya akan terus menggunakan produk Klik Aqiqah dalam jangka panjang

7 jawaban



Gambar 1.5 Diagram Uji Pendahuluan

Sumber : diolah oleh penulis (2024)

Berdasarkan gambar di atas terlihat diagram yang menunjukkan beragam variasi jawaban dari para pelanggan yang sudah pernah membeli produk di Klik Aqiqah Bandung, rata-rata dari jawaban tersebut menunjukkan adanya kebingungan dari pelanggan untuk setia pada produk dari Klik Aqiqah Bandung.

Ketertarikan penulis berdasarkan penjelasan tersebut akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di Klik Aqiqah Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas produk di Klik Aqiqah Bandung?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan pada Klik Aqiqah Bandung?
3. Berapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Klik Aqiqah Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas produk di Klik Aqiqah Bandung
2. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan di Klik Aqiqah Bandung
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Klik Aqiqah Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu,

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan bahwa akan memajukan bidang administrasi bisnis, terutama di bidang loyalitas pelanggan dan kualitas produk. Selanjutnya diharapkan dapat menjadi panduan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan akan membantu memberikan masukan yang berharga dan menjadi sumber informasi yang signifikan bagi pebisnis.

1.5 Sistematika Penulisan

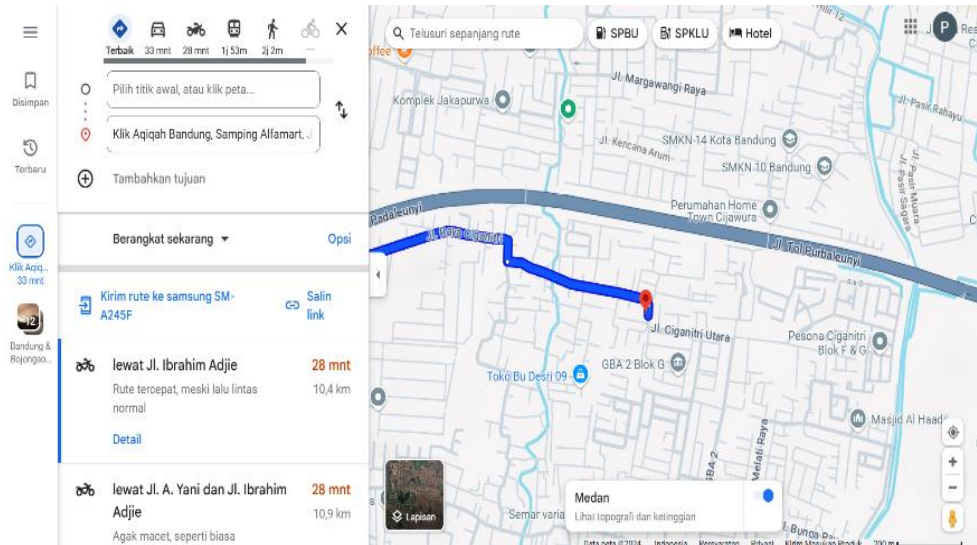
Sistematika penulisan hasil penelitian dijelaskan dalam sub-bab ini. Untuk studi yang menggunakan metode kuantitatif adalah sebagai berikut:

- a. BAB I PENDAHULUAN, meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA meliputi kajian teoritis, kajian nonteoritis, kajian/penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- c. BAB III METODE PENELITIAN, meliputi jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data uji, uji validitas, dan reliabilitas.
- d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, meliputi objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- e. BAB V PENUTUP, meliputi simpulan dan rekomendasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Klik Aqiqah Bandung terletak di Jalan Ciganitri Mukti No.88d, Cipagalo, Kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung, adalah tempat penulis melakukan penelitian. Berikut ini adalah peta lokasi penelitian.



Gambar 1.6 Peta Lokasi Klik Aqiqah Bandung

Sumber : *Google Maps* tahun 2024

1.6.2 Waktu Penelitian

TABEL 1.1 RINCIAN WAKTU PENELITIAN

NO	Jadwal Kegiatan	Bulan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian (2024 – 2025)			
		November	Desember	Januari	Februari
1.	Bimbingan dengan dosen pembimbing				
2.	Penelitian Pendahuluan				
3.	Pengajuan judul				
4.	Penyusunan usulan penelitian				
5.	Seminar usulan penelitian				
6.	Revisi usulan penelitian				
8.	Pengumpulan data				
7.	Analisis data				
8	Pelaporan hasil penelitian				
9.	Sidang skripsi				

Sumber : Penulis (2024)