

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu bisnis atau pun usaha sangat penting memegang peranan penting yaitu loyalitas pelanggan. Hal mengenai loyalitas pelanggan tentu sangatlah penting di lakukan oleh pedagang pedagang yang memasarkkan usaha mereka termaksud usaha minuman jus sehat tersebut. Hal ini sangat penting di lakukan agar para pedagang minuman jus ini bisa dapat menjaga dan meningkatkan mengenai loyalitas pelanggan dan penjualan dapat menganalisa faktor atau atribut apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli jus buah sehat tersebut.

Di dalam penelitian ini peneliti melakukan survey terhadap usaha jus buah “ Adinda jus “ di Rantauprapat. Adapun peneliti melakukan survey awal guna mengumpulkan data dan menguatkan praduga peneliti sebelum melakukan penelitian. Yang mana survei tersebut yang di laksanakan 3 hari terhadap 1 outlet pedagang jus buah di Rantauprapat, outlet jus buah “ Adinda jus “ ini sangat menerapkan konsep loyalitas pelanggan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwasannya penjualan jus di Rantauprapat sangat menerap penting nya loyalitas pelanggan walau pun tidak semua outlet menerapkan konsep tersebut.

Selain itu pedagang harus menerapkan penting nya cita rasa terhadap produk minuman jus mereka untuk menarik konsumen untuk kembali membelinya. Pedagang selalu melakukan penelitian terhadap cita rasa minuman jus yang mereka pasarkan agar setiap di pasarkan tidak mengecewakan setiap konsumen yang membelinya. Cita rasa sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Minuman jus biasanya di buat hanya dengan menggunakan satu jenis buah atau pun dua jenis buah atau bahan tambahan lainnya yang dapat di sukai konsumen.

Di dalam penelitian ini peneliti melakukan survei terhadap usaha jus buah “ Adinda jus “ di Rantauprapat. Dari hasil survei yang peneliti bahwasan usaha jus buah ‘ Adinda jus “ ini sangat mempertahankan akan cita rasa produk mereka agar setiap pembelian konsumen merasakan puas dan kembali membeli nya.

Berbisnis atau pun usaha juga perlu di perhatikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan kasat mata dalam bentuk pernyataan atau tersirat. Dengan ada nya kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan memperoleh produk jus buah tersebut. Kualitas pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah usaha. Pelanggan akan menyukai pelayanan yang di berikan sehingga pada akhirnya pelanggan akan datang kembali dan melakukan pembelian lagi.

Sudah menjadi keharusan pedagang melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara pedagang dan pelayanan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mount) yang menguntungkan pedagang.

Dari hasil survey yang di lakukan oleh peneliti, usaha jus buah “ Adinda jus “ ini yang sangat mementingkan kualiatan pelayanan mereka terhadap setiap konsumen. Hal ini menunjukkan bahwasan usaha jus buah “ Adinda jus “ di

Rantauprapat sangat menerapkan sistem pelayanan yang baik di setiap konsumennya.

Variasi produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dari loyalitas pelanggan. Setiap pedagang minuman jus buah ini memiliki variasi produk yang berbeda-beda untuk memikat perhatian dari konsumen mereka, dimulai dari bentuk kemasan produk hingga inovasi dalam sebuah rasa atau bisa dikatakan mencampur setiap buah satu dengan satu lainnya sehingga menimbulkan variasi terhadap produk tersebut. Dengan adanya variasi produk tersebut konsumen dengan bisa merasakan setiap variasi produk tersebut, maka konsumen tidak hanya bisa merasakan satu macam rasa buah tersebut melainkan bisa berbagai campuran.

Dalam hal ini peneliti menyampaikan bahwa hasil survei di usaha jus buah “ Adinda jus “ ini memiliki variasi produk. Ada beberapa outlet lain tidak melakukannya dikarenakan harga dan variasi tidak bisa dipasarkan. Hal ini menunjukkan bahwasan pedagang minuman jus buah di Rantauprapat sangat menerapkan sistem variasi produk.

Dengan demikian dari hasil survei di atas menunjukkan hasil bahwa usaha jus buah di Rantauprapat berdasarkan siklus hidup produk, ada beberapa usaha jus di Rantauprapat telah sampai kepada tahap penurunan yang mana berdasarkan hasil wawancara penelitian terhadap beberapa usaha jus buah di Rantauprapat dapat peneliti simpulkan bahwasan sebagian besar pedagang merasa kurang puas akan cita rasa minuman jus buah di Rantauprapat yang kurang mengikuti selera konsumen. Demikian juga beberapa outlet tidak memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen tidak merasa puas akan hal tersebut dan variasi produk Cuma

hanya terdapat di outlet tertentu karna tidak sesuai dengan pembelian buah dengan harga jual sehingga konsumen tidak merasa puas. Sebagai pedagang minuman jus buah di Rantauprapat harus melakukan inovasi guna meningkatkan kembali volume penjualan. Oleh karena itu, dari permasalahan survei tersebut peneliti berkeinginan untuk mengangkat penelitian Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi produk Terhadap Loyalitas pelanggan usaha Jus buah “ Adinda jus “ di Rantauprapat.

B. Rumusan masalah

Dengan rumusan masalah tersebut pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “Adinda Jus “ di Rantauprapat ?
3. Apakah Variasi Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat ?
4. Apakah Cita Rasa, Kualitas pelayanan dan Variasi produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat.
3. Untuk mengetahui Variasi Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah “ Adinda Jus “ di Rantauprapat.
4. Untuk mengetahui Cita Rasa, Kualitas pelayanan dan Variasi Produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Usaha Jus Buah di Rantauprapat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Pedagang Minuman Jus Buah di Rantauprapat
Sebagai bahan informasi bagi pihak owner dalam upaya mengetahui loyalitas pelanggan pada setiap pedagang Minuman Jus Buah di Rantauprapat.
2. Bagi penulis
Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai model pengaruh antara variable Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, terhadap Loyalitas Pelanggan.

3. Bagi peneliti lain

Menjadi inspirasi peneliti lain yang akan mengevaluasi Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Variasi produk terhadap loyalitas pelanggan.

4. Bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Sebagai bahan masukan dan juga tambahan dibidang manajemen pemasaran khususnya diperpustakaan Universitas LabuhanBatu Fakultas Ekonomi Manajemen dan juga mahasiswa yang akan menyusul dalam pembuatan skripsi.