

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan Bisnis Cafe di Indonesia bertumbuh dengan sangat cepat, Perkembangan cepat ini dapat terjadi karena adanya sedikit pergeseran gaya hidup dan trend dikalangan masyarakat terutama kalangan anak muda untuk nongkrong. Masyarakat mulai menjadikan nongkrong di cafe menjadi suatu rutinitas untuk mereka dapat bertemu dan berkumpul bersama teman-teman terdekat, bahkan cafe juga dapat dijadikan untuk tempat kerja kedua bagi para pekerja selain di kantor. Cafe mulai menjadi tempat yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia untuk dikunjungi. Fenomena ini dapat menjadikan satu peluang usaha yang sangat potensial bagi para pengusaha.

Perkembangan gaya hidup anak muda menyukai tempat yang nyaman dan di dukung adanya makanan dan minuman untuk menemani waktu berkumpul bersama teman, kerabat ataupun keluarga. Tempat favorit mereka untuk berkumpul adalah kafe atau resto, dimana sering ditemui sekumpulan anak muda dan orang paruh baya usai pulang kantor, bahkan di kantor-kantor sepulang jam kantor. Dari banyaknya pilihan kafe yang ada di kecamatan Panai Tengah tentunya konsumen memiliki banyak pilihan dan cenderung ingin untuk mencoba tempat lain untuk memilih tempat makan dan minum kopi, dan semakin tinggi tingkat *brand switching* yang dilakukan konsumen maka loyalitas kepada pelanggan.

Loyalitas merupakan rasa percaya konsumen terhadap sebuah produk yang ditawarkan oleh pengusaha, sehingga muncul keinginan untuk melakukan pembelian ulang. Perkembangan bisnis saat ini menuntut pengusaha untuk mampu menciptakan hal baru yang diinginkan oleh konsumen, sehingga pengusaha dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Bermunculannya pengusaha baru mengakibatkan konsumen mendapatkan nilai yang lebih dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi loyalitas dapat terjadi apabila harapan benar-benar terwujud demikian pula sebaliknya, jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali membeli produk tersebut dan membicarakannya kepada orang lain secara menguntungkan. Loyalitas pelanggan tidak bisa muncul dengan sendirinya tanpa adanya suatu hal yang terkait, dan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas dengan adanya kepuasan pelanggan.

Ketika kepuasan seseorang terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan menguntungkan bagi sebuah pengusaha dan pelanggan menjadi salah satu keberhasilan terjadinya kepuasan pelanggan, dan dengan memperhatikan adanya kepuasan pelanggan maka kemungkinan untuk membuat pelanggan menjadi loyal akan semakin besar kepuasan seseorang terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan menguntungkan bagi sebuah cafe dan loyalitas pelanggan menjadi salah satu keberhasilan terjadinya kepuasan pelanggan.

usaha cafe ini sangat pesat menuntut para pengusaha untuk menciptakan kualitas produk dan beromba-lomba untuk menarik konsumen agar dapat datang ke cafe miliknya supaya dijadikan tempat favorit, dan tentunya pemilik harus bisa

membuat nyaman mungkin tempat tersebut. Berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan dan memicu para pengusaha cafe untuk menetapkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya agar usahanya dapat bertahan karena konsumen yang loyal.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, perolehan, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen dalam melakukan pembelian menyatakan bahwa yang dibeli oleh konsumen itu bukan hanya produk melainkan juga citra merek.

Citra merek merupakan hal yang menjadi pertimbangan pelanggan ketika akan memutuskan untuk loyal terhadap suatu usaha. Citra merek yang baik akan membangun persepsi yang baik juga dari konsumen tentang produk tersebut dan kemudian tercipta suatu kepuasan dan loyalitas citra merupakan persepsi yang relatif konsisten dalam jangka panjang. Jadi tidak mudah untuk membentuk citra, sehingga bila terbentuk akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan pesaingnya. Perusahaan yang sudah memiliki citra yang baik akan membuat konsumen percaya dan loyal.

Semakin baik citra merek yang melekat pada suatu produk maka konsumen akan semakin tertarik untuk membeli produk tersebut. Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap

suatu merek. Konsumen yang memiliki citra yang positif terhadap suatu merek, akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian.

Selain citra merek, salah satu hal penting untuk menjaga loyalitas customer yaitu pada lokasi usaha, Pada dasarnya lokasi usaha untuk semua usaha cafe merupakan hal yang penting karena berkaitan langsung dengan efisiensi dan efektivitas bisnis. Lokasi menjadi salah satu faktor keunggulan dalam bersaing dengan bisnis lainnya sehingga lokasi yang akan digunakan memiliki nilai strategis bagi kelangsungan suatu usaha. Selain itu lokasi yang dipilih sebaiknya mudah dalam mencapai pasar atau dicapai oleh pelanggannya.

Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi adalah letak atau toko pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat menguntungkan laba. lokasi juga merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seorang konsumen untuk datang dan berbelanja. Dapat disimpulkan bahwa lokasi adalah tempat perusahaan menjalankan bisnisnya yang mempengaruhi keputusan konsumen dengan memperhatikan faktor-faktor fisik seperti strategis, visibilitas, kenyamanan, ekspansi dan lingkungan.

Cafe Pendopo Rakyat merupakan salah satu cafe shop bagi masyarakat kelas menengah terutama kalangan masyarakat, dan dari hasil survey eksploratif yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa pelanggan yang berdatangan pada pukul 12.30 - 22.00 WIB, didapatkan hasil bahwa mereka sudah beberapa kali mengunjungi Cafe Pendopo Rakyat dan juga ada pelanggan yang masih baru pertama kali datang. Pelanggan yang berdatangan lebih didominasi oleh

masyarakat. Hal inilah yang membuat Cafe Pendopo Rakyat selalu ramai dengan pengunjungnya. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pemilik Cafe Pendopo Rakyat, beliau mengatakan bahwa peningkatan pelanggannya selalu meningkat setiap tahunnya hingga mencapai 40% sampai 50%.

Menurut pemilik Cafe Pendopo Rakyat yang membuat pelanggan merasa puas adalah salah satu tujuan utama baginya. Usaha yang dilakukan beliau dalam meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Cafe Pendopo Rakyat yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang nyaman. Dari berbagai uraian diatas, Cafe Pendopo Rakyat tetap ramai walaupun beberapa kualitas yang disediakan terkadang mengecewakan pelanggan. Hal inilah yang peneliti akan teliti untuk mengetahui apa yang membuat Cafe Pendopo Rakyat tetap ramai dengan pelanggannya. Dengan adanya uraian diatas, maka dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Pendopo Rakyat.

## **B. Batasan Dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup kualitas produk, citra merek, lokasi usaha dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan di Cafe Pendopo Rakyat.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat ?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Café Pendopo Rakyat?
3. Apakah lokasi usaha berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Café Pendopo Rakyat ?
4. Apakah kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat?
5. Apakah kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha berpengaruh melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat.

### **C. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilaksanakan pastinya mempunyai berbagai macam arah ataupun target. Bahkan tujuan dilaksanakannya penelitian ini merupakan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat ?
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat?
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi usaha berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat?

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan lokasi usaha melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Cafe Pendopo Rakyat?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutama bagi:

1. Bagi Penulis :

Menerapkan disiplin ilmu yang telah diterima, terutama yang berhubungan dengan kualitas produk, citra merek, lokasi usaha dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan :

Memberikan informasi mengenai tingkat hidup masyarakat terutama yang berhubungan dengan masalah kualitas produk, citra merek, lokasi usaha dan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan

3. Bagi Pihak Lain :

Memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak lain yang melakukan penelitian sejenis.

4. Bagi Akademik :

Memberikan tambahan perbendaharaan pustaka Universitas Labuhanbatu dalam penelitian Manajemen Pemasaran