

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Salah satu makanan mudah dicari adalah kue dan roti merupakan makanan yang bisa dijadikan sebagai camilan maupun makanan berat. Kue dan roti merupakan salah satu makanan sangat mudah ditemukan salah satunya di Indonesia. Makanan dengan kategori mudah dicari membuat kue dan roti menjadi pilihan utama di berbagai kegiatan. Bali memiliki banyak tradisi dan budaya, hampir memiliki kegiatan persembahyangan setiap minggunya seperti, Purnama, Tilem, Kajeng Kliwon, Tumpek. Dalam setiap kegiatan kue dan roti selalu ada di dalam daftar menu. Tidak sulit untuk menemukan penjual olahan kue dan roti, beberapa toko besar seperti Conato Bakery dan Valencia Bakery sudah dapat ditemui di beberapa kota di Bali, untuk daerah kota Singaraja terdapat beberapa toko yang menjual olahan dengan skala yang lebih kecil seperti Istana Cake dan Bakery.

Istana Cake dan Bakery Singaraja menawarkan berbagai olahan varian kue dan roti dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan toko lain seperti Valencia Bakery dan Conato Bakery. Tentu dengan perbedaan harga tersebut menjadikan nilai jual yang sangat menggiurkan bagi pelanggan, tapi disisi lain karena harga yang ditawarkan lebih murah tentu ada beberapa aspek yang dikurangi atau dikorbankan demi menekan biaya. Hal ini akan menjadi

kekuatan bagi perusahaan jika penekanan biaya tanpa mempengaruhi kenyamanan dari pelanggan. Akan tetapi pengurangan beberapa aspek yang dilakukan oleh Istana Cake dan Bakery Singaraja menyebabkan pelanggan kecewa. Hal ini terindikasi dari temuan *reviews* pada laman google.com yang memperlihatkan Istana Cake dan Bakery Singaraja memiliki skor yang rendah sebesar 3,9 dari nilai maksimal 5. Adapun hasil temuan *reviews* pada beberapa toko kue di Kota Singaraja dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Hasil Temuan Reviews Toko Kue dan Roti di Kota Singaraja

No	Nama	Review	Sumber
1	Valencia Bakery	4.4	Google.com
2	Conato Bakery	4.3	Google.com
3	Istana Cake dan Bakery	3.9	Google.com

Berdasarkan Tabel 1.1, pesaing terdekat dari Istana Cake dan Bakery adalah Conato Bakery. Rata-rata skor *reviews* yang diperoleh oleh Conato Bakery yaitu sebesar 4,3 dari nilai maksimal 5. Dengan skor yang terpaut cukup jauh dengan Istana Cake dan Bakery dapat diindikasikan bahwa ada permasalahan yang dihadapi oleh Istana Cake dan Bakery Singaraja. Walaupun *reviews* pada google.com tidak dapat menjamin secara keseluruhan namun *reviews* ini dapat dijadikan sebagai patokan awal yang digunakan sebagai indikator permasalahan yang dihadapi Istana Cake dan Bakery Singaraja, selain itu *reviews* ini dapat berdampak pada pelanggan.

Reliabel dan validitas dari *reviews* tidak sepenuhnya dapat digunakan sebagai patokan utama, namun disisi lain *reviews* juga menjadi indikator sederhana untuk menilai sesuatu. Sehingga *reviews* lebih tepat digunakan sebagai gambaran awal bagaimana baik buruknya kondisi sebuah perusahaan. Dalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia, *reviews* yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi ulasan memiliki pengertian kupasan; tafsiran; Hasil kupasan pelanggan terhadap suatu produk sebuah perusahaan menggambarkan kepuasan dari pelanggan tersebut. Tjiptono dan Chandra (2016:204) Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*Satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya memenuhi sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan adalah perasaan yang dihasilkan dari membandingkan yang didapatkan dengan harapan (Keller, 2015:131). Dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *reviews* merupakan cerminan dari ulasan kepuasan pelanggan terhadap produk yang digunakan atau dikonsumsi. *Reviews* dari Istana Cake dan Bakery yang rendah mencerminkan bahwa kepuasan pelanggan yang rendah terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Salah satu faktor dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono (2014:368) adalah niat beli ulang (*repurchase intention*). Pelanggan akan membeli ulang produk yang ditawarkan karena sudah puas dan percaya terhadap produk yang dijual. Sehingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan juga harus meningkatkan kepercayaan terhadap produk tersebut. Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Diza, Moniharapon, & Ogi, 2016). Sedangkan menurut Norhermaya dan Soesanto (2016), membentuk kepercayaan pelanggan merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Loyalitas menurut Kotler dan Keller (2016:153) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. (Fernando, 2018) Semakin meningkatnya kualitas layanan semakin meningkat pula loyalitas konsumen, dan semakin bertambah kepercayaan semakin meningkat juga loyalitas konsumen begitu juga sebaliknya. Sesuai dengan penelitian terkait bahwa perlu dilakukan observasi awal terkait dengan pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja. Hasil observasi awal dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Kuesioner Awal Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja

Nama	Kepuasaan	Kepercayaan	Loyalitas	Total	Kategori
A	3	4	2	9	Sedang
B	3	2	3	8	Rendah
C	3	4	4	11	Sedang
D	4	2	3	9	Sedang
E	1	2	3	6	Rendah
F	2	3	2	7	Rendah
G	3	4	1	8	Rendah
H	3	2	3	8	Rendah
I	1	2	3	6	Rendah
J	4	2	2	8	Rendah

Dari hasil observasi awal Tabel 1.2 menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi menurunnya loyalitas adalah faktor kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Hasil observasi awal tersebut tentu tidak dapat dijadikan patokan secara pasti dan otentik. Observasi awal tersebut dapat dijadikan pijakan awal untuk melakukan penelitian lebih lanjut karena pada hasil observasi awal

didapat kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara positif. Selain hasil observasi awal, dugaan juga didukung oleh hasil penelitian Tambunan (2018) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan. Dengan hasil observasi awal dan hasil penelitian tersebut, sebagai acuan untuk dapat dilanjutkan penelitian dimana secara teoritis, empiris dan sampel kecil menunjukkan bahwa variabel bebas memengaruhi variabel terikat, sehingga akan ada kemungkinan hal tersebut terjadi pada penelitian sesungguhnya.

Loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena berkaitan langsung dengan penjualan perusahaan, sehingga perusahaan harus benar-benar memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian karena berkaitan dengan profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja”**

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Hasil observasi awal dari variabel pembangun loyalitas yaitu kepuasan pelanggan dan kepercayaan menunjukkan hasil yang rendah, dengan hal ini maka memperkuat dugaan loyalitas pelanggan di Istana Cake dan Bakery Singaraja bermasalah.

1.3. PEMBATASAN MASALAH

Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja.

1.4. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan sebagai berikut.

- (1) Apakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja?
- (2) Apakah pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja?
- (3) Apakah pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja?

1.5. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja.
- (2) Untuk menguji pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja.
- (3) Untuk menguji bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja.

1.6. MANFAAT HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu manajemen pemasaran terutama tentang pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan konsumen dan pasar yang ada saat ini. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

(2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu kajian empiris dan teoritis bagi Istana Cake dan Bakery Singaraja dalam strategi peningkatan loyalitas pelanggan Istana Cake dan Bakery Singaraja berdasarkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan.

