BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Makanan merupakan kebutuhan manusia yang termasuk dalam kategori *physiological needs* pada tingkat dasar pemenuhan kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin modern dan dengan berbagai kesibukan di luar rumah, membawa perubahan pada masyarakat dalam mengkonsumsi makanan sehari – hari. Berdasarkan fenomena yang dialami oleh masyarakat modern saat ini, makanan pedas merupakan makanan terpopuler di kalangan masyarakat saat ini. Makanan pedas sangat diminati oleh masyarakat. Makanan pedas yang biasa dikonsumsi oleh masyarakat adalah mie, seblak, ayam geprek dan makanan pedas lainnya. Mie pedas salah satunya yang disukai masyarakat adalah mie kober yang sudah terkenal dari kalangan masyarakat saat ini terutama di Bali. Bahwa mie kober merupakan pelopor mie pedas pertama di Indonesia.

Restoran Mie Kober harus dapat berkompetensi dengan restoran lainnya, guna untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan untuk mengembangkan restoran secara terus menerus. Salah satu restoran yang ikut bersaing kompetitif adalah Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja. Restoran ini merupakan suatu restoran yang mempunyai citra perusahaan yang sangat baik dikalangan masyarakat khususnya pada masyarakat Singaraja. Sebelum adanya Mie Kober di Singaraja kuliner pedas yang terkenal di kalangan masyarakat Singaraja adalah ayam geprek, dengan adanya Mie Kober ini memberikan pilihan baru bagi

masyarakat untuk merasakan kuliner pedas yang berbeda dari pada sebelumnya. Munculnya Mie Kober di Singaraja membuat masyarakat sangat antusias untuk merasakan kuliner pedas dalam bentuk mie tersebut, sehingga minggu pertama pembukaan Mie Kober di Singaraja selalu saja dipenuhi oleh pelanggan bahkan hingga saat ini, pelanggan masih memenuhi restoran tersebut di hari-hari tertentu. Data penjualan Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Penjualan Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja Tahun 2020

Bulan	Total Penjualan (Rp)
Maret	92.450.000
April	83.500.000
Mei	72.400.000
Juni	82.455.000
Juli	87.550.000

Sumber : Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja.

Dari Tabel 1.1 di atas menunjukan bahwa penjualan pada Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada bulan April penjualan mengalami penurunan sebesar 9,68% dan pada bulan Mei mengalami penurunan sebesar 13,30%. Sedangkan penjualan pada bulan Juni mengalami peningkatan sebesar 13,87% dan pada bulan Juli mengalami peningkatan sebesar 6,19%. Hal ini terjadi karena tingkat loyalitas pelanggan pada Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja yang mengalami perubahan.

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang paling penting yang harus diutamakan oleh perusahaan. Meningkatnya data penjualan yang ada disuatu perusahaan disebabkan oleh para pelanggan yang biasa disebut konsumen merasa puas dengan hal atau jasa yang ditawarkan pihak restoran. Loyalitas pelanggan dapat di definisikan sebagai salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam

pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten, (Sangadji dan Sopiah, 2013). Berdasarkan definisi tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan adalah sikap positif pelanggan yang mengkonsumsi suatu produk atau jasa pada sebuah perusahaan dengan disertai komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut secara konsisten terus-menerus. Faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan adalah diantaranya citra perusahaan dan kepuasan pelanggan (Lubis, 2017). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2017) bahwa citra dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Citra perusahaan dapat didefinisikan merupakan suatu persepsi dari suatu organisasi yang direkam di memori para konsumen dan berkerja sebagai filter yang mempengaruhi persepsi terhadap perusahaan. Menurut Sutisna (2001) citra perusahaan menunjukkan kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber tepercaya.

Berdasarkan dari suatu penelitian yang dilakukan oleh Purba (2017) beserta Hart dan Rosenberger III (2004) menyatakan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian kinerja dan kinerja aktual

produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan menurut Tjiptono (2012). Sedangkan menurut Umar (2005) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Loyalitas pelanggan berkaitan erat dengan upaya menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan mendapatkan jasa sesuai dengan harapan bahkan melampaui harapan tersebut, maka kepuasan pelanggan dari jasa tersebut akan meningkat. Pelanggan pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang mereka konsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan layanan yang baik dan memuaskan maka kesuksesan finansial restoran tergantung pada bagaimana mengelola kepuasan pelanggan persepsi pelanggan tentang apa yang pelanggan terima dengan biaya yang dikeluarkan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2017) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dalam Hasan (2009:67) pelanggan yang puas dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Namun hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia, dkk (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan restoran adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meningkatnya jumlah konsumen atau pelanggan pada suatu restoran telah menumbuhkan persaingan kompetitif. konsumen banyak memiliki pilihan restoran untuk menaruh kepercayaan dan minat beli yang dimilikinya. Untuk menjadi yang terdepan, pihak restoran harus

memberikan penawaran jasa yang optimal kepada konsumen sehingga pelanggan dapat merasakan manfaat dari jasa tersebut. Pada akhinya para pelanggan akan kembali dan memilih menjadi pelanggan secara berkesinambungan. Citra perusahaan dan kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka diajukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja"**. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka identifikasi masalah penelitian pada Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja adalah sebagai berikut.

1. Terjadinya fluktuasi tingkat penjualan Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja.
2. Terjadi ketidak konsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat diberikan beberapa pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu masalah mengenai citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja pada tahun 2020.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja?
3. Apakah citra perusahaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut.

1. Citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja
2. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja
3. Citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai citra perusahaan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelangga