

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis pada era globalisasi semakin dinamis dikarenakan persaingan yang sangat ketat yang dilakukan oleh para pelaku bisnis, untuk dapat tetap bersaing dalam dunia bisnis diperlukan ide yang kreatif dan inovatif, selain ide tersebut para pebisnis harus mampu melihat peluang yang dapat membuat perusahaan berkembang dikemudian hari.¹

Perusahaan yang bergerak dibidang produk haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan *image* dimata pelanggan. Dengan mengutamakan pelayanan yang baik maka pembeli akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh pelanggan secara terus menerus. Peningkatan jumlah pembeli ini dapat terjadi jika pelanggan puas akan fasilitas pelayanan maupun harga yang ditawarkan perusahaan.²

Loyalitas pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mendukung keberlangsungan perusahaan serta daya saing perusahaan dalam kegiatan usahanya. Menurut Kotler dan Amstrong (2011:13) menyatakan bahwa para pelanggan yang loyal cenderung berbelanja lebih sering dan mencoba produk-produk perusahaan yang lain serta memberi tahu kepada orang lain tentang pengalaman baik yang mereka peroleh saat menggunakan produk atau jasa tersebut dan membawa para pelanggan baru ke dalam perusahaan. Pengaruh loyalitas pelanggan erat berkaitan dengan keberlangsungan perusahaan di masa yang akan datang. Dengan demikian, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat profit yang stabil saat pasar

¹ Muhammad Iqbal Azhari, "Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kfc Kawali Malang", *Jurnal Widyanto Bangun Prasetyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Luwes Purwodadi "*, *Jurnal* (2007): 1-2

mencapai tingkat kedewasaan dan kompetisi bisnis yang begitu tajam, strategi defensif yang berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang ada saat ini, lebih penting dibandingkan strategi agresif yang memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.

Salah satu faktor pendukung dan pembentuk loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Lupiyoadi (2013:228) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Selain kepuasan pelanggan, yang dapat menjadi faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kepercayaan pelanggan terhadap merek. Menurut Moorman et al., seperti dikutip Ishak dan Zhafitri (2011) kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk bergantung pada pihak lain yang dipercaya. Dalam hal ini konsumen bergantung terhadap merek yang dipercaya. karena dasar terciptanya hubungan jangka panjang juga terletak pada kepercayaan konsumen terhadap produsen.³

Salah satu bisnis yang sedang ramai saat ini adalah bisnis di bidang kuliner, bisnis kuliner tidak akan pernah sepi dipasaran karena makanan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh manusia. Tidak hanya itu, permintaan dan selera konsumen yang setiap hari selalu berubah-ubah membuat pelaku bisnis kuliner lebih berkreasi untuk dapat memenuhi permintaan konsumen dan bersaing dengan pelaku bisnis kuliner lainnya.

Seiring dengan pergeseran waktu dan budaya, fungsi sebuah rumah makan atau restoran tidak hanya sebagai penyedia menu makanan kepada pelanggan, tetapi fungsi restoran juga bertujuan untuk bersosialisasi dan aktualisasi diri. Saat ini makan dan minum tidak hanya menjadi kebutuhan biologis untuk mengatasi lapar, tetapi menjadi bagian dari hobi dan sarana penghilang stres.⁴

Yam Yam Resto Jepara adalah restoran yang menjual makanan Thailand, Indonesia, dan Western. Setiap hari pengunjung yang datang kira-kira antara 50 sampai 100 orang. Sebagian besar pengunjung yang datang adalah pelanggan tetap. Mereka kembali datang ke Yam Yam Resto karena kualitas

³ Junai Al Fian, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 6 (2016): 2

⁴ Muhammad Iqbal Azhari, *Pengaruh Customer Experience*, 2.

makanan dan pelayanannya yang baik. Oleh karena itu, Yam Yam Resto mendapatkan predikat Restoran nomor 1 di Jepara oleh Trip Advisor.

Dari latar belakang diatas dengan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut, yang dituangkan dalam judul : “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara”.

B. Rumusan Masalah

Dalam suatu penelitian, perumusan masalah akan menentukan arah penelitian itu sendiri. Perumusan masalah secara jelas akan dapat dipergunakan sebagai pedoman dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya. Dan adanya masalah ini akan dijadikan dasar untuk membuktikan, sehingga dalam perumusan pembuktiannya tidak berlarut-larut atau bahkan menyimpang dari penelitian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang peneliti ajukan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan peneliti dan mengetahui gambaran sebenarnya tentang loyalitas pelanggan pada Yam Yam Resto Jepara.

b. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian selanjutnya guna menambah pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat

Memberikan informasi bagi masyarakat yang ingin mencoba masakan di Yam Yam Resto Jepara sehingga masyarakat mendapatkan rekomendasi tempat makan yang enak dan nyaman

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh dan memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang landasan teoritis yang terdiri dari : sub bab pertama tentang pengaruh kualitas pelayanan, sub bab kedua tentang kepercayaan, sub bab ketiga tentang loyalitas pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang terdiri dari : jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, tata

variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, berisi hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari : deskripsi objek penelitian, deskripsi hasil data penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrument, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup

