

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara yang memiliki ragam budaya dan cita rasa masakan yang beraneka ragam. seluruh nusantara memiliki makanan khas yang mereka banggakan dan menjadi identitas bagi setiap daerah. Salah satu masakan kuliner adalah Nasi Bebek Madura memiliki racikan rempah yang sangat khas sehingga memiliki keunikan serta cita rasa yang melekat pada setiap pelanggan. Di gang pahayom pelumpang semper Jakarta utara, terdapat rumah makan nasi bebek madura ibu halimah yang berdiri pada tahun 2007. Didalam rumah makan nasi bebek madura ibu halimah dapat menampung 20 pelanggan. Dilengkapi dengan meja dan kursi makan serta kipas angin yang cukup untuk menghilangkan udara pengap didalam ruangan. Biasanya rumah makan ibu halimah memotong 20 ekor bebek (entok) dalam sehari khususnya pada hari biasa yang selalu dipadati karyawan dan ibu rumah tangga atau anak kos (pelajar) yang tidak sempat masak. Jika pada hari libur (sabtu dan minggu) jumlah potong bebek (entok) dikurangi menjadi 15 ekor saja dikarenakan jumlah pelanggan juga berkurang, karena kantor, lapak atau sekolah sedang libur. Jam kerja atau jam buka dirumah makan nasi bebek madura ibu halimah dari jam Sembilan pagi sampai jam Sembilan malam. Jumlah karyawan dirumah makan nasi bebek ibu halimah berjumlah 2 orang karyawan, cara pelayanan di rumah makan nasi bebek madura ibu halimah ramah dan menerima berapapun jumlah pesanan, seperti pelanggan ada yang membeli bebek nya saja tanpa nasi. Dalam hal harga, nasi bebek ibu halimah sangat terjangkau dan dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggannya, dan dapat menerima pesanan seperti acara-acara tertentu memilih porsi dan harga sesuai kesepakatan. Sebagai rumah makan nasi bebek yang memiliki cita rasa tersendiri dibenak para pelanggannya namun tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari cita rasa baru selain dari rumah makan nasi bebek yang sering mereka kunjungi. Maka dari itu adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik serta harga yang terjangkau akan membuat pelanggan

merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain dan menjadi loyal terhadap RM. Nasi Bebek Ibu Halimah.

Tjiptono (2011:110) menyatakan bahwa: “ loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”. Beberapa variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga.

Kotler dan Keller yang diterjemahkan oleh Bob Sabran (2012:36) jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sesuai atau melebihi keinginan mereka maka pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.

Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah Kualitas produk, Produk (product) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide, kotler dan keller (2018: 4). Kualitas produk adalah salah satu tolak ukur yang menjadi terciptanya pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah harga, Menurut Kotler dan Amstrong yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:410) Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Sedangkan menurut Buchari Alma (2011:169) harga sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Harga adalah nilai suatu barang, jika barang bagus maka akan dihargai dengan harga yang bagus, tapi jika barang kurang bagus maka akan dihargai dengan harga yang sama dengan kualitas barang tersebut.

Penelitian oleh Penelitian oleh Angelia Gabriela Sampelan, Sem G. Oroh, Silcyljeova Moniharapon, 2015, Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk dan kebijakan harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Variabel yang paling dominan adalah kualitas produk. Kualitas Produk

dan Kebijakan Harga memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Loyalitas Konsumen Kawan Baru Mantos.

Penelitian oleh Md. Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshiur Rahman, Md. Abdullah, 2012. Menyatakan bahwa pelanggan restoran memiliki kesan negatif tentang keadilan kualitas produk dan layanan, keadilan harga, layanan staf, lingkungan restoran, citra restoran, dan loyalitas restoran.

Dari penelitian diatas menunjukkan bahwa masih ada perbedaan hasil penelitian antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan antara Angelia Gabriela Sampelan, Sem G. Oroh, Silcyljeova Moniharapon, 2015. dan Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshiur Rahman, Md. Abdullah, (2012). Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang diambil untuk diteliti adalah gap pada penelitian terdahulu yaitu mengenai variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Dari uraian diatas Penulis ingin meneliti mengenai “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN NASI BEBEK MADURA” (Study Kasus : RM. Nasi Bebek madura Ibu Halimah, Pelumpang Semper).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah tersebut adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.
3. Apakah harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek Madura ibu halimah.
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.
2. Ingin mengetahui besaran pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.
3. Ingin mengetahui besaran pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.
4. Ingin mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat lebih memahami tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan, khususnya pada rumah makan nasi bebek madura ibu halimah.

2. Bagi Rumah Makan Nasi Bebek Madura Ibu Halimah

Bagi Rumah Makan Nasi Bebek madura Ibu Halimah, dapat mengetahui penyebab pelanggan menjadi loyal terhadap rumah makan nasi bebek nya. Dan dapat memperbaiki jika ada kekurangan dalam hal harga maupun kualitas pelayanan dan kualitas produk mereka kepada pelanggan.

3. Bagi Investor

Penelitian ini memberi manfaat bagi investor karena dapat membantu investor dalam memahami penyebab pelanggan menjadi loyal terhadap rumah makan nasi bebek. Sehingga investor dapat membuat keputusan tepat, antara berinvestasi, berkerja sama dengan rumah makan nasi bebek Madura ibu halimah atau memutuskan untuk membatalkan, atau tidak berkerja sama.