

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makin banyaknya rumah makan, restoran dan warung memudahkan manusia mendapatkan makanan tanpa harus memasak. Berbagai macam pula bentuk baik itu tempat, tata letak, konsep pelayanan, hingga harga produk yang dijual. Namun dari banyaknya warung yang ada, tidak sedikit warung yang hanya beroperasi hanya dalam beberapa tahun saja bahkan hanya beberapa bulan saja. Hal tersebut disebabkan oleh banyak faktor baik itu kualitas pelayanan, penetapan harga, persaingan yang ketat, hingga permasalahan dalam kepuasan pelanggan, yang mana semua faktor tersebut pada akhirnya akan memunculkan satu permasalahan yaitu loyalitas konsumen. Semua ini tercantum dalam teori pemasaran yang dinyatakan oleh Ritonga (2020) yakni tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen melalui proses pembuatan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa.

Salah satu warung yang ada di Kota Pasuruan, yang sedang ramai konsumen adalah Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan. Warung ini menyediakan konsep pelayanan yang berbeda dari warung yang ada di Kota Pasuruan. Konsumen bisa mengambil sendiri lauk yang diinginkan dan mengambil porsi hingga jenis nasi yang diinginkan, menjadi daya tarik bagi Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan. Menariknya, lauk yang diambil

oleh konsumen adalah lauk yang masih mentah dan langsung digoreng ketika konsumen sudah membayar, sehingga bisa memberikan makanan yang masih panas saat disajikan. Selain itu, konsumen bisa mengambil nasi sepuasnya dan hanya terhitung satu porsi saja. Jenis nasi yang disediakan juga bermacam-macam mulai dari nasi putih, nasi kuning, dan nasi jagung, serta lupa jenis sambal yang variatif juga.

Loyalitas konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan. Loyalitas konsumen tidak dapat terbentuk dengan cepat, namun memerlukan proses pembelajaran dari pengalaman konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2018), loyalitas konsumen adalah komitmen untuk membeli atau menggunakan kembali barang atau jasa di masa depan. Loyalitas ini dapat ditingkatkan dengan fokus pada kualitas produk dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen akan melakukan pembelian secara berulang. Pembelian berulang dari konsumen dapat menjadi media promosi efektif karena konsumen puas dan mungkin merekomendasikan Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan kepada orang lain.

Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas konsumen. Ini ditunjukkan dalam hasil penelitian oleh Togatorop *et al.*, (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada Toko A&A Copier Pematangsiantar yang

menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen adalah kondisi psikologis yang muncul ketika pengalaman mengonsumsi produk/jasa melebihi harapan dan memenuhi emosi positif konsumen. Konsumen yang merasa puas setelah makan di Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan biasanya akan memberikan nilai-nilai positif terhadap warung tersebut. Tentu saja ini mampu membuka kemungkinan bahwa nama Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan tertanam di benak konsumen. Maka dapat dikatakan bahwa warung sudah berhasil mencapai strategi pemasaran *positioning*. Konsumen yang merasa puas juga akan melakukan pembelian berulang bahkan mengajak rekannya untuk makan di Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan juga dari hasil penelitian oleh Togatorop *et al.*, (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* pada Toko A&A Copier Pematangsiantar bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan adalah kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat waktu. Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah beberapa aspek kualitas pelayanan. Pelanggan yang puas cenderung akan

melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Selain itu, harga juga merupakan faktor penting dalam keputusan pembelian. Ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Aji (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Solo bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga adalah suatu nilai berupa uang yang dibayarkan untuk suatu barang atau jasa, atau jumlah nilai uang yang ditukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk atau jasa yang telah dibeli atau digunakan (Kotler & Armstrong, 2018). Harga kompetitif dapat memikat konsumen, namun harus seimbang dengan kualitas pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Harga dianggap sebagai investasi dengan nilai yang diterima konsumen dari produk atau layanan, bukan hanya biaya.

Dari fenomena ini, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan penetapan harga menjadi salah satu strategi yang dapat menimbulkan loyalitas konsumen melalui adanya kepuasan konsumen. Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan memiliki konsep pelayanan dan penetapan harga yang berbeda dari beberapa warung yang ada di Kota Pasuruan. Selain itu, terdapat ketidaklengkapan pengaruh dari antar variabel yang ada. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**

HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA WARUNG LALAPAN CAK 'EB KOTA PASURUAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka muncul beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap loyalitas konsumen?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?
5. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?
6. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?

8. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah yang tertulis diatas, maka diharapkan penelitian ini dapat mencapai beberapa tujuan, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.
8. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Warung Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan serta kontribusi strategis bagi berbagai pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang pemasaran. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat memperluas pemahaman dan meningkatkan kemampuan dalam merancang penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menyusun laporan penelitian.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan kualitas mahasiswa sebagai peneliti karena melatih mahasiswa untuk berpikir kritis, menganalisis masalah, dan mencari solusi secara ilmiah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkuat reputasi Universitas Merdeka Pasuruan sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan penelitian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pengajaran atau referensi untuk mata kuliah terkait di Universitas Merdeka Pasuruan terutama di Fakultas Ekonomi.

3. Bagi Pemilik Warung (*owner*)

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi *owner* dalam mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, menetapkan harga yang dapat bersaing, dan

meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen, *owner* dapat mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek yang memerlukan perbaikan, sehingga meningkatkan kinerja usaha dan penjualan. Hasil penelitian ini juga membantu *owner* Lalapan Cak 'Eb Kota Pasuruan dalam mengevaluasi dan memperbaiki kapasitasnya, sehingga dapat bersaing dengan pesaing dan meraih keunggulan kompetitif yang lebih kuat.

