

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini globalisasi memberikan dampak yang sangat besar dalam perkembangan bisnis diseluruh dunia. Peluang bisnis dari tahun ke tahun semakin meningkat. Seiring berkembangnya peluang bisnis, persaingan juga semakin meningkat. Persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat mampu bersaing. Sangat diperlukan strategi pemasaran yang tepat untuk dapat bertahan dalam persaingan. Manajemen pemasaran merupakan kegiatan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan laba hasil dari transaksi/ pertukaran melalui sasaran pasar untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang [1].

Medan merupakan salah satu kota yang mempunyai penduduk dengan jumlah yang relatif besar, hal ini dikarenakan adanya arus urbanisasi yang tidak dapat dikendalikan oleh pemerintah sehingga jumlah penduduk di kota Medan meningkat dari tahun ke tahun. Semakin bertambahnya jumlah penduduk di perkotaan memicu peningkatan aktivitas ekonomi di kota Medan. Hal ini menyebabkan kebutuhan akan konsumsi semakin meningkat sehingga memberikan peluang bagi wirausahawan yang bergerak di bidang kuliner. Salah satunya Restoran Ayam Penyet Ria.

Ayam Penyet Ria Merdeka Walk Medan adalah restoran kuliner yang berada di Balai Kota, Kota Medan Sumatera Utara. Menyajikan menu ayam penyet khas dari Ibu Ria yang sejak tahun 1998 berasal dari Indonesia. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk merupakan restoran yang menyajikan makanan ayam penyet khas Ibu Ruth. Makanan ini di hidangkan dengan hangat, makanan yang nikmat cocok untuk keluarga dan pasangan. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk salah satu tempat terbaik untuk dikunjungi pada saat sedang mencari restoran. Ruangan yang terdiri dari ruang tertutup dan ruang terbuka. Pemandangan terbaik terdapat di lokasi ini pada malam hari. Dapat di nikmati segarnya dan indahnya langit di kota Medan secara terbuka. Pelayanan staf yang ramah, halal dan memuaskan [2].

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk mempertahankan kelayaitasan pelanggan. Banyak faktor-faktor yang dapat dilakukan dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

Salah satunya faktor dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [3]. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal terpenting dalam mempertahankan kelayaitasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan dari perusahaan, maka konsumen akan semakin puas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Ayam Penyet Ria sudahlah sangat memuaskan, para pelanggan merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh RM Ayam Penyet Ria. Kinerja para pramusaji sangat cepat dan pelayanannya juga sangat baik. Karyawan yang bekerja pada RM Ayam Penyet Ria sangat ramah dan dalam memberikan katalog makanan para pramusaji dapat dengan cepat melayani konsumen. Hanya saja terkadang karyawan RM Ayam Penyet Ria lupa memberikan alat makan berupa sendok dan garpu.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan dan juga merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Harga yang tidak sesuai dapat menjatuhkan suatu perusahaan. harga memiliki pengaruh yang signifikan yang dirasakan kualitas ketika satu-satunya informasi ditunjukkan tersedia. Konsumen lebih suka untuk memiliki dengan harga dan kualitas daripada aspek-aspek teknis barang tahan lama, Alat pemasaran dasar perhatian adalah harga dan nilai harga dapat diukur ke efek dari biaya, *markup* dan sisi pembayaran [4]. Sejah ini, harga yang diterapkan oleh rumah makan Ayam Penyet Ria terjangkau oleh konsumen dan varitif. Selain itu juga harga sesuai dengan kualitas cita rasa yang ditawarkan. Hanya saja jika dilakukan perbandingan dengan RM Ayam Penyet Joko Solo harga yang ditawarkan oleh RM Ayam Penyet Ria lebih mahal dan jika dibandingkan dengan RM Ayam Penyet Cobel harga yang diterapkan tidak jauh berbeda. Meskipun harga yang diterapkan cukup tinggi, RM Ayam Penyet Ria mempunyai beberapa menu yang lebih variatif dan tidak dimiliki oleh pesaing

lainnya. Berikut daftar tabel perbandingan harga dari RM Ayam Penyet Ria dengan ayam penyet lainnya.

Tabel 1. 1 Daftar Perbandingan Harga Ayam Penyet Ria dan Ayam Penyet Cobek Tahun 2018

Keterangan	Ayam Penyet Ria	Ayam Penyet Cobek	Ayam Penyet Joko Solo
Menu Makanan			
Ayam penyet	Rp22.728,-	Rp22.278,-	Rp19.800,-
Ayam bakar	Rp28.000,-	Rp22.278,-	Rp20.900,-
Bebek penyet	Rp33.000,-	Rp39.091,-	Rp25.300,-
Udang penyet	Rp30.000,-	Rp29.091,-	-
Lele penyet	Rp26.000,-	Rp20.000,-	Rp16.500,-
Nasi putih	Rp6.365,-	Rp7.273,-	Rp5.500,-
Nasi uduk	Rp8.000,-	Rp9.091,-	Rp6.600,-
Mie Tek Tek	Rp24.000,-	-	-
Soto Ayam Ria	Rp29.000,-	-	-
Empal Penyet	Rp19.000,-	Rp30.000,-	-
Menu Minuman			
Ice lemon tea	Rp19.092,-	Rp16.364,-	Rp15.400,-
Teh manis dingin	Rp9.000,-	Rp9.091,-	Rp.5.500,-
Teh manis panas	Rp8.000,-	Rp9.091,-	Rp.5.500,-
Juice melon	Rp19.092,-	Rp18.182,-	Rp15.400,-
Juice jeruk	Rp23.000,-	Rp18.182,-	Rp15.400,-
Juice alpukat	Rp24.000,-	Rp19.091,-	Rp18.700,-
Juice sirsak	Rp24.000,-	Rp18.182,-	Rp18.182,-
Kopi hitam panas	Rp9.000,-	Rp15.455,-	Rp9.000,-
Kopi susu dingin	Rp15.000,-	Rp17.273,-	-
Kopi susu panas	Rp13.000,-	Rp17.273,-	-
Vanilla Mango	Rp27.000,-	-	-
Ria Paradise	Rp33.000,-	-	-
Mickey Clown	Rp30.000,-	-	-
Micky Mouse	Rp27.000,-	-	-

Sumber : PT.Go-jek Indonesia

Selain harga, Lokasi merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Menentukan lokasi yang tepat juga dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Perusahaan harus bijaksana dalam memilih lokasi yang tepat untuk dijadikan sebagai tempat dalam melakukan seluruh kegiatannya. Lokasi yang tepat dan nyaman akan sangat membantu dalam pemenuhan kepuasan konsumen.

Lokasi yang strategis dan nyaman akan mempermudah konsumen untuk menjangkau perusahaan sehingga akan sangat memuaskan konsumen, konsumen yang terpuaskan akan mempertimbangkan untuk datang kembali. RM Ayam Penyet Ria memiliki lokasi yang cukup strategis. Letak lokasi dari RM Ayam Penyet Ria berada di Lapangan Merdeka Walk yang merupakan salah satu pusat area rekreasi yang cukup terkenal dikota medan dan juga merupakan salah satu pusat kuliner. Lokasi dari RM Ayam Penyet Ria dekat dengan daerah perkantoran, beberapa hotel besar dikota medan, stasiun kereta, monumen kereta api medan dan pusat perbelanjaan atau mall. Akses menuju RM Ayam Penyet Ria juga tidak sulit dan mudah ditemukan. Letak dari RM Ayam Penyet Ria yang strategis memudahkan pelanggannya menemukan dan mengunjungi rumah makan tersebut, sehingga memudahkan timbulnya peluang pelanggan menjadi loyal terhadap RM Ayam Penyet Ria.

Kepuasan merupakan faktor utama bagi banyak pelanggan untuk tetap setia. Dalam organisasi anda sendiri, usaha anda bisa menjadi faktor penentu dalam peringkat pelanggan untuk kualitas layanan yang diberikan [5]. Menciptakan pelanggan yang puas, dan dengan demikian penjualan masa depan, mengharuskan pelanggan tetap percaya bahwa merek memenuhi kebutuhan mereka dan menawarkan nilai terbaik setelah mereka menggunakannya. Kita harus memberikan nilai sebanyak-banyaknya atau lebih dari harapan awal pelanggan, dan itu harus cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Membutuhkan pemahaman yang lebih besar tentang perilaku konsumen [6]. Sejauh ini produk maupun pelayanan yang diberikan oleh RM Ayam Penyet Ria sesuai dengan harapan pelanggan. Banyak pelanggan yang memutuskan untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat dari produk maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak RM Ayam Penyet Ria telah memenuhi kepuasan pelanggan. Adanya kesediaan pelanggan dalam

merekomendasikan produk dari RM Ayam Penyet Ria juga merupakan salah satu bentuk wujud dari kepuasan pelanggan akan produk maupun pelayanan dari RM Ayam Penyet Ria. Banyak pelanggan yang puas akan pelayanan maupun produk yang diberikan oleh RM Ayam Penyet Ria, tetapi ada juga pelanggan yang tidak merasa puas akan pelayanan dari Ayam Penyet Ria. Ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan pelayanan dari Ayam Penyet Ria yang lamban dalam menangani konsumen yang ingin mengkonsumsi produk dari RM Ayam Penyet Ria pada hari *weekend* atau hari-hari besar tertentu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk?
4. Apakah Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk?
5. Apakah Kualitas pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada RM. Ayam Penyet Ria Merdeka Walk?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup masalah pada penelitian ini yang diterapkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Variabel Terikat | : Loyalitas Konsumen (Y) |
| 2. Variabel Bebas | : Kualitas Pelayanan (X ₁), Harga (X ₂), Lokasi (X ₃), dan Kepuasan (X ₄) |
| 3. Objek Penelitian | : RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk |

4. Periode Pengamatan : Tahun 2018

Bulan Desember 2018 s/d Juli 2019

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada RM Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai strategi pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada RM Ayam Penyet Ria di masa yang akan datang.

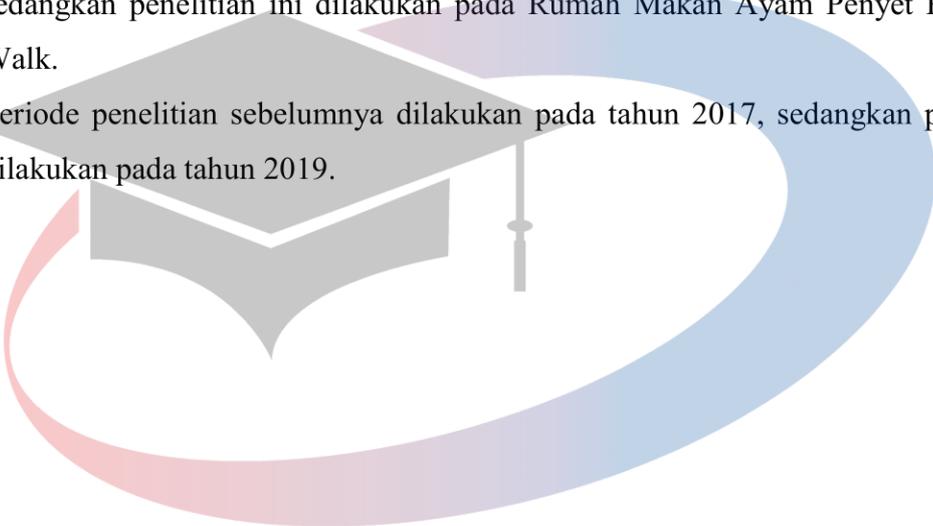
1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Aloysius Rangga Aditya Nalendra pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madun)” [7]. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian sebelumnya menggunakan 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu

kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan. Peneliti menambahkan lokasi dalam penelitian karena

- b. lokasi dapat menjadi salah satu faktor penting yang dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Lokasi merupakan faktor yang menentukan keputusan pembelian sebuah produk hal ini didukung oleh lokasi yang strategis dan mudah dijangkau serta desain interior seperti fasilitas, model dan bentuk tempatnya akan membuat pelanggan menjadi loyal [3].
- c. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada Bengkel Mobil Larasati Lumanjang, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Ayam Penyet Ria Merdeka Walk.
- d. Periode penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2017, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL