

## **1.1. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan ingin memiliki pelanggan yang loyal agar bisnis yang dijalankan dapat berkembang dan bertahan lama. Loyalitas pelanggan berbicara tentang pelanggan yang terus-menerus melakukan pembelian pada suatu produk. Tidak mudah bagi perusahaan untuk membangun loyalitas pelanggan, perusahaan harus tahu apa saja yang pelanggan butuhkan atau inginkan. Loyalitas pelanggan sangat menarik untuk dibahas karena menggambarkan keberhasilan sebuah perusahaan untuk membuat pelanggan melakukan pembelian terus-menerus sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Saat ini persaingan di dunia bisnis semakin ketat, setiap perusahaan berlomba-lomba membuat setiap pelanggan menjadi loyal. Perusahaan wajib untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan yang datang, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menciptakan loyalitas pelanggan. Memberikan rasa puas kepada pelanggan merupakan tugas utama perusahaan, pelanggan yang merasa puas merupakan hal yang sangat berarti bagi perusahaan karena pelanggan yang merasa puas kemungkinan besar pelanggan akan menjadi loyal. Kemungkinan besar pengalaman positif yang dirasakan pelanggan dapat dibagikan kepada orang lain dengan begitu citra perusahaan akan baik di mata masyarakat dan hal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen pelanggan pada suatu toko, merek, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan menggambarkan dengan melakukan pembelian ulang secara konsisten (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggannya.

Jika pelanggan nyaman terhadap setiap pelayanan perusahaan dapat membuat pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan dan sebaliknya jika pelanggan mendapat

pelayanan yang buruk dari perusahaan, pelanggan tersebut tidak akan mengulang untuk melakukan pembelian lagi. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu bagi pelanggan untuk percaya dan loyal kepada perusahaan sebab memberikan pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Tjiptono (2014) berpendapat kualitas pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan. Ada juga pendapat dari Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan suatu perusahaan atau pelaku bisnis untuk membuat pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan juga ikut mengambil bagian dalam membangun loyalitas pelanggan. Hal inilah yang membuat perusahaan berlomba-lomba untuk membuat setiap pelanggannya merasa puas baik itu dengan memberikan pelayanan yang baik, harga yang ditawarkan, kualitas produk dll.

Perusahaan akan tetap bertumbuh dan juga berkembang walaupun banyak kompetitor yang bermunculan, secara umum kepuasan pelanggan menggambarkan rasa senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul baik itu perasaan senang atau kecewa dari diri seseorang setelah membandingkan kinerja dari produk atau jasa sebelum dan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut (Sangadji, 2013). Saat ini banyak sekali bisnis kuliner yang muncul yang membuat persaingan semakin ketat sehingga setiap perusahaan harus mampu bersaing untuk bertahan di tengah banyaknya bisnis kuliner yang muncul. Agar mampu bersaing perusahaan harus mampu untuk memberikan rasa puas kepada setiap pelanggan.

Memberikan pelayanan yang baik terbukti memberikan rasa puas dalam diri pelanggan. Sebelumnya juga sudah dijelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sikap loyal pelanggan kepada perusahaan, salah satu bisnis kuliner yang banyak diminati masyarakat yaitu Mie Gacoan. Mie Gacoan merupakan mie yang digoreng dengan bertabur cabe sehingga memiliki rasa

yang pedas selain itu Mie Gacoan juga dibanderol dengan harga yang murah. Banyak sekali pelanggan yang datang langsung ke outlet Mie Gacoan untuk menikmati pedasnya mie tersebut. Hal inilah yang membuat outlet Mie Gacoan padat setiap harinya, Mie Gacoan sendiri merupakan anak perusahaan dari PT Pesta Pora Abadi yang didirikan pada tahun 2016. Mie Gacoan sudah memiliki banyak cabang di Indonesia salah satunya yaitu di Daerah Istimewa Yogyakarta, Mie Gacoan yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta juga selalu ramai dengan pembeli.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi penyimpangan ataupun pelebaran pada pokok masalah, sehingga penelitian dapat lebih terarah maka peneliti membuat batasan masalah yaitu:

1. Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk melihat seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

2. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul dari diri pelanggan baik itu perasaan senang atau kecewa setelah melakukan perbandingan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan pelanggan (Zulkarnaen et al., 2018).
3. Loyalitas pelanggan merupakan sikap atau perilaku yang diperlihatkan melalui niat pembelian kembali atau membeli produk lain dari perusahaan yang sama serta niat untuk merekomendasikan kepada orang lain (Tjahjaningsih, 2013).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini mampu memberikan berbagai manfaat baik itu manfaat teoritis ataupun praktis kepada orang-orang yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

peneliti berharap melalui penelitian ini dapat memberikan pemahaman atau ide bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

## 2. Manfaat praktis

- a) Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman oleh pihak Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengetahuan dan wawasan baru mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
- b) Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dibidang pemasaran mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

## 1.6. Sistematika Laporan

Sistematika laporan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan ini menjelaskan tentang apa yang melatarbelakangi penulisan tugas akhir ini. Adapun isi dari pendahuluan ini yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika laporan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan menjelaskan inti dari permasalahan yang akan dibahas. Dalam bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang menjadi pedoman penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui hasil dalam sebuah permasalahan yang lebih rinci. Dalam bab ini akan memaparkan lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

#### **Bab 4 Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisi hasil penelitian yang telah diolah menggunakan metode yang sesuai untuk membuktikan hipotesis. Hasil penelitian yang dibahas adalah karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, dan analisis statistik deskriptif, regresi mediasi, uji F dan uji t serta diakhiri dengan pembahasan.

#### **Bab 5 Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

