

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis berkembang pesat, dan pertumbuhan yang cepat ini juga didorong oleh transformasi yang berkelanjutan. Pola dan cara para pesaing mengelola bisnis juga berubah sebagai akibat dari perkembangan bisnis. Akibatnya, setiap orang yang menjalankan bisnis menjadi sukses dan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif.

Depot air minum isi ulang sangat penting bagi masyarakat karena memenuhi kebutuhan dasar, yaitu air bersih. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Loyalitas konsumen adalah sesuatu yang vital untuk menentukan hasil bisnis. Dalam istilah Band, kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas barang atau jasa dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan maka timbul pembelian ulang dan kesetiaan (Nasution, 2015: 41).

Menurut Kotler dan Keller (2012), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang ditawarkan kepada orang lain, kinerja yang diberikan dapat berupa tindakan yang tidak berwujud. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dan diperhatikan oleh konsumen, karena kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan perusahaan wajib memperhatikan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut mereka adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Menurut Kotler dan Keller (2012:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil yang diharapkan.

Menurut Oliver (2020:13), kepuasan konsumen merupakan respon evaluatif konsumen atas pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapannya yang dirasakan setelah digunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan ini terjadi ketika konsumen merasa bahwa kinerja produk atau layanan melebihi harapannya.

Menurut Tjiptono (2015), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas, tetapi jika kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa.

Loyalitas pelanggan menurut Lovelock (2011), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan ditujukan kepada suatu perilaku yang ditujukan kepada pembelian berulang dan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau mitranya. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:136), Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun ada tekanan situasional dan upaya pemasaran dari pesaing yang berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Tabel 1.1

Data Penjualan Air Minum Isi Ulang Depot Giga Oesapa

Tahun 2022-2024

No	Bulan	Omset 2022 (RP)	Omset 2023 (RP)	Omset 2024 (RP)
1	Januari	3.000.000	3.400.000	3.700.000
2	Februari	2.100.000	2.250.000	2.600.000
3	Maret	2.300.000	2.400.000	2.700.000
4	April	2.800.000	3.150.000	3.300.000
5	Mei	2.600.000	2.790.000	3.100.000
6	Juni	2.850.000	3.080.000	3.250.000
7	Juli	2.950.000	3.000.000	3.350.000
8	Agustus	3.300.000	3.750.000	4.000.000
9	September	2.700.000	2.850.000	3.000.000
10	Oktober	2.600.000	2.750.000	2.950.000
11	November	3.400.000	2750.000	4.000.000
12	Desember	2.500.000	2.650.000	2.900.000
Jumlah		34.100.000	35.820.000	40.850.000

Sumber : Depot Giga Oesapa 2022-2024

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa pendapatan penjualan air minum isi ulang Depot Giga Oesapa menunjukkan peningkatan dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, total pendapatan sebesar Rp 34.100.000 meningkat menjadi Rp 35.820.000 di tahun 2023, dan terus bertumbuh hingga mencapai Rp 40.850.000 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan yang

positif, yang dapat dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, Kenaikan ini mencerminkan adanya peningkatan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang dapat menjadi indikasi positif terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan Oleh Imelda Aprileny dan Jayanti Apri Emarawati (2019), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang datang dan belanja ke TIP TOP Swalayan Pondok Bambu. Hasil dalam penelitian ini adalah Pada hasil hipotesis secara simultan menyimpulkan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imelda Aprileny dan Jayanti Apri Emarawati (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prastyo dan Hartiningtyas (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha air minum isi ulang, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan.

Selain itu, Engkur (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, dimana konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memiliki ketahanan terhadap pengaruh pesaing.

Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan Oleh Adytya Teja Purnama dan Sulistyio Budi Utomo (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Kluntung Pak Yanto. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada mie kluntung pak yanto.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan kepuasan konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Depot Giga Oesapa Kota Kupang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Depot Giga Oesapa Kota Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

Persoalan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang?
- b. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang.

- b. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat akademis

Sebagai bahan referensi bagi program studi manajemen jalur minat pemasaran

- b. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi pemilik Depot Giga Oesapa Kota Kupang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.