

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi saat ini mengalami peningkatan, banyak bermunculan usaha – usaha baru, terutama bagi perusahaan - perusahaan yang bersaing di industri yang sama. Kemudian sebagai pemilik bisnis disarankan untuk memiliki seperangkat keterampilan unik agar dapat melayani pelanggan dan menghasilkan pendapatan dengan lebih baik di pasar. Perekonomian Indonesia yang semakin maju pada saat ini dapat mengubah perilaku belanja masyarakat Indonesia, baik yang termasuk dalam kategori daya beli tinggi ataupun rendah.

Menurut data badan pusat statistic (BPS) No.25/114/DKOM (Erwin Haryono, 2023) Peningkatan Pertumbuhan Perekonomian Tahun 2023 bisa dilihat ditabel bawah ini diantaranya yaitu :

Tabel 1.1 Peningkatan Pertumbuhan Perekonomian Tahun 2023

No	Triwulan	Jumlah
1)	1	5,03% > 5,01%
2)	2	4,5% - 5,3%

Sumber: (www.bi.go.id)

Peningkatan perekonomian ini dipengaruhi oleh naiknya pembelian di sektor food and beverage (F&B), dimana menurut penelitian yang dilakukan oleh badan perlindungan konsumen pemerintah indonesia dan indeks keyakinan konsumen 2018, yang memperkirakan konsumen akan membeli lebih banyak produk makanan

dan minuman (F&B) dibandingkan produk lainnya ([www.neliti.com/id](http://www.neliti.com/id)). Karena salah satu usaha yang berkembang pesat dan memiliki banyak pesaing pada saat ini yaitu bisnis (F&B) hal ini ditandai dengan banyaknya tempat makan yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama, namun kualitas dan harganya bervariasi. Dengan demikian para pengusaha kuliner dituntut untuk menciptakan suatu inovasi baru dari produk yang dibuat, hal ini dijadikan sebagai strategi untuk menarik kepercayaan minat konsumen untuk mengkonsumsi produk atau layanan yang ditawarkan agar bisa bersaing dan unggul dibanding dengan para pesaingnya karena mempunyai ciri khas atau keunggulan tersendiri. Setelah itu menurut Taufiq, (2019 : 15) perdagangan adalah suatu kegiatan dalam bidang ekonomi yang berupa membeli barang, menjual atau menyewakannya dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Untuk mendapatkan keuntungan atau laba para pelaku usaha kuliner harus bisa menciptakan suatu produk yang memiliki kualitas terbaik dan sesuai dengan kebutuhan, sehingga para pelanggan akan merasa puas dengan hasil produknya.

Para pelaku usaha kuliner harus selalu mengikuti perkembangan tren dan selalu menciptakan inovasi baru, ide yang kreatif, serta memberikan pelayanan terbaik sehingga pelanggan dapat merasa puas terhadap produk yang sudah dibeli. Kemudian untuk konsep pemasaran sudah mulai difokuskan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga menghasilkan keuntungan yang tinggi dan menjadikan bisnis kuliner sebagai kebutuhan pokok bagi setiap orang. Terdapat juga faktor lain yang mendorong pengusaha untuk mendirikan bisnis kuliner, yaitu adanya perubahan pada pola konsumsi masyarakat, karena pola konsumsi

masyarakat sendiri telah mengalami perubahan untuk mulai terbuka dan biasa makan di luar rumah. Makan di luar rumah terasa lebih hemat bahkan lebih dijadikan refreshing yang menyenangkan, baik bersama teman maupun sendiri. Kemudian banyak pemilik usaha dan pemilik modal yang memanfaatkan peluang ini.

Terdapatnya peluang tersebut menjadikan para pelaku usaha untuk menciptakan bisnis dengan memberikan produk yang berkualitas karena, produk sendiri merupakan suatu hal penting bagi bisnis karena bisnis apa pun tidak dapat berbuat apa – apa tanpa adanya produk. Pelanggan akan melakukan pembelian produk ketika mereka merasa puas, tertarik, dan cocok dari hasil pembelian produknya, maka dari itu produk harus disesuaikan dengan kebutuhan atau harapan dari para pelanggan, supaya dalam melakukan pemasarannya bisa berhasil. Oleh karena itu, dalam pembuatan produk bisa diorientasikan dengan keinginan atau kebutuhan dari para pelanggan, dengan demikian mampu menciptakan rasa puas dari seluruh pelanggan.

Kepuasan yang diterima oleh para pelanggan bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga mereka bisa melakukan pembelian secara berkala. Setelah itu menurut (Alrubaiee & Al-Nazer, 2010) loyalitas pelanggan adalah sebagai hasil dari kepuasan pelanggan, dimana pelanggan setia tidak selalu gigih, namun pelanggan yang setia adalah mereka yang secara konsisten memberikan nilai.

Kemudian menurut (Felix, 2017) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan biaya tenaga kerja atau hasil suatu produk

dengan apa yang telah mereka antisipasi. Setelah itu, pelanggan akan merasa nyaman dan puas jika harapan mereka terpenuhi, dan kecewa jika tidak. Kemudian dengan memprioritaskan kebahagiaan pelanggan dapat menyebabkan peningkatan jangka panjang dalam loyalitas pelanggan dan pengembangan persepsi merek yang positif bagi perusahaan.

Menurut (Lupiyoadi, 2001:158) faktor – faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu terdapat lima faktor diantaranya, kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya. Dengan adanya faktor ini diharapkan para pelaku usaha khususnya dibidang kuliner (F&B) bisa memperhatikan dengan baik faktor – faktor yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini bisa menciptakan atau meningkatkan kepuasan bagi pelanggan setelah mengkonsumsi produk dari suatu tempat usaha.

Melihat perspektif diatas dapat diketahui yang menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan yaitu dilihat dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jika suatu perusahaan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik maka akan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan, sebaliknya apabila kualitas produk dan kualitas pelayanannya jelek maka perusahaan akan mendapatkan kerugian. Dapat disimpulkan bahwa, pelanggan akan bersedia membeli suatu produk yang berkualitas bagus dengan diberikan pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan kualitas produk yang rendah dengan pelayanan yang kurang.

Menurut Solomon dan Stuart dalam (Uliana. Diana, 2012) produk baru atau inovasi dalam konteks pemasaran diartikan sebagai produk yang baru dan berbeda baik dari produk maupun ide yang sudah ada sebelumnya. Kemudian, selain faktor

inovasi produk ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan yang baik. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan maka, mereka akan merasa puas. Setelah itu, menurut (Lupiyoadi., 2013) kualitas pelayanan mengacu pada pemasaran dan layanan pelanggan yang dihasilkan dari distribusi dan logistik, di mana konsumen memberikan layanan untuk mencapai tujuannya.

Kemudian selain inovasi produk, faktor kualitas pelayanan yang bisa menciptakan kepuasan pelanggan adalah faktor lingkungan fisik. Banyak perusahaan atau tempat usaha yang memperhatikan lingkungan fisik yang digunakan untuk bisa menarik para pelanggan untuk bisa masuk ke dalamnya. Dengan menetapkan lingkungan fisik yang menarik dan nyaman bisa menjadi sebuah keunggulan tersendiri bagi perusahaannya. Menurut (Ryu et al., 2007) dalam (Robby Kurniawan dan Valencia, 2021) lingkungan fisik adalah salah satu aspek penting dari keadaan psikologis dan perilaku konsumen, yaitu dengan menyadari bagaimana perilaku dan keadaan emosi konsumen dapat berfluktuasi berdasarkan bagaimana ia memandang hal – hal di lingkungannya.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini yaitu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Isnaeni Agung dan Sanaji, 2016) berjudul “Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kafe *Fruit Coffee Refresho* Di Tulungagung)”, dengan hasil penelitiannya yaitu berdasarkan pembahasan hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa inovasi produk berpengaruh positif dengan kepuasan studi pada konsumen *Fruit Coffe* Kafe Refresho di

Tulungagung, inovasi produk berpengaruh positif dengan loyalitas pelanggan (Studi pada konsumen Kopi Buah atau Fruit Coffe Refresho di Tulungagung), kepuasan berpengaruh positif terhadap dengan loyalitas pelanggan (studi pada konsumen kopi buah atau fruit coffe refresho di tulungagung), kemudian terdapat pengaruh signifikan antara inovasi produk yang meningkatkan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan loyalitas (studi tulungagung pada pengguna kopi buah atau penyegaran kopi buah). Namun tidak semua penelitian menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dalam penelitian (Sabaru et al., 2022) yang dalam judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Smartphone Vivo (Pada Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado)”, dengan hasil penelitiannya yaitu kualitas produk dan harga memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan inovasi produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen atau berdampak negatif terhadap loyalitas konsumen smartphone di kalangan mahasiswa Universitas Manado.

Penelitian dari (Putri Larasati dan Utomo Hardi, 2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)”, yang menunjukkan bahwa, dengan tingkat signifikansi ( $p < 0,01$ ), loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki ikatan emosional yang mendalam yang berkaitan dengan barang atau jasa tertentu, yang meningkatkan kemungkinan bahwa mereka akan tetap setia pada produknya. Namun ada penelitian lain yang dilakukan oleh

(Prananca. I Putu David, 2021) yang penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada JNE Denpasar” yang memiliki hasil yaitu secara signifikan berpengaruh positif dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas layanan tidak memiliki dampak yang nyata terhadapnya.

Temuan penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Minat Berperilaku dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Kafe di Kota Batam" oleh (Robby Kurniawan dan Valencia, 2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi, secara signifikan berpengaruh positif pada lingkungan fisik. Kemudian minat perilaku juga dipengaruhi secara positif oleh kepuasan pelanggan. Adapun penelitian lain yang berpendapat bahwa lingkungan fisik ini tidak berpengaruh signifikan yaitu menurut penelitian dari (Sri Kemala, 2015) yang berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, Dan Lokasi Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Bawah Bukit Tinggi”, yang memiliki hasil bahwa harga, pelayanan, kualitas produk, lingkungan fisik, dan lokasi berpengaruh namun itu tidak memiliki dampak yang berarti pada loyalitas pelanggan.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, pada objeknya serta jumlah variabel yang digunakan, kemudian penelitian ini dilakukan pada periode tahun 2024 dengan melakukan pengambilan objek pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Di Desa Bades, serta variabel yang digunakan yaitu

inovasi produk, kualitas pelayanan, lingkungan fisik, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Alasan melakukan penelitian ini yaitu untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Di Desa Bades Pasirian, dimana kepuasan itu dilihat pada inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik. Ketiga variabel tersebut dapat mewakili untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian akan melakukan penelitian kembali untuk menguji konsistensi variabel independen terhadap variabel dependen yaitu inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan perbedaan pada subjek penelitian yaitu pengujian teori terhadap kepuasan pelanggan di *Orange Pizaa And Chicken* Desa Bades Pasirian dengan pertimbangan tempat penelitian yang berlokasi di Bades. Pemilihan tempat tersebut dengan dipertimbangan lokasi desa Bades sebagai wilayah penelitian yang dekat dengan peneliti. Judul penelitian yang akan dilakukan yaitu **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian”**.

## 1.2. Batasan Masalah

Mengingat permasalahan – permasalahan yang ada cukup luas dan perlu dilakukannya penelitian secara mendalam, maka pendekatan pemecahan masalah

penelitian ini mereduksi pada permasalahan – permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini. Maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini fokus pada manajemen pemasaran.
- b. Penelitian ini membahas tentang inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik, terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.
- c. Responden peneliti ini adalah pelanggan yang membeli di *Orange Pizza And Chicken*.

### 1.3. Rumusan Masalah

Pada masa sekarang banyak perusahaan yang menciptakan suatu produk yang sejenis dan ini menjadi pesaing untuk usaha lainnya. Contohnya saja dalam usaha *Orange Pizza And Chicken* yang menjadi salah satu bahan makanan yang paling diminati konsumen. Dengan banyaknya produk yang sejenis di pasaran maka para pelanggan akan melihat dari segi inovasi produk, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik dalam merasakan kepuasan saat melakukan pembelian dan ini juga bisa mempengaruhi mereka untuk selalu loyal kepada perusahaan setelah merasa puas dari produk di *Orange Pizza And Chicken* tersebut.

Menurut uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah inovasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?

- c. Apakah lingkungan fisik di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan?
- d. Apakah inovasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- e. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- f. Apakah lingkungan fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- g. Apakah inovasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- h. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?
- i. Apakah lingkungan fisik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian?

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

Mendasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- h. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.
- i. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Berdasarkan pada tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat, dalam hal teoritis maupun dalam hal praktis dan juga dapat memberikan manfaat bagi peneliti – penelitian selanjutnya.

a. Manfaat Teoritis

Berperan sebagai sumber informasi dan pelatihan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen inovasi produk, kualitas pelayanan, lingkungan fisik, loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijelaskan hasil penelitian ini, antara lain untuk pengembangan atau tidak, hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Praktis

1) Pelanggan

Bagi pelanggan diharapkan setelah adanya penelitian ini pelanggan bisa lebih merasakan terkait pelayanan yang lebih baik, produk yang lebih berkualitas dan memberikan inovasi produk serta lingkungan fisik yang lebih menyenangkan dan menciptakan pengalaman yang positif.

2) Perusahaan

Perusahaan berharap hasil kajian tersebut dapat dijadikan pedoman untuk menentukan tindakan terbaik dalam mengatasi keluhan pelanggan di masa depan pada *Orange Pizza And Chicken* Desa Bades Pasirian.

3) Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian yang diharapkan semoga dapat menjadi acuan yang digunakan untuk memberikan contoh atau informasi yang dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran di bidang manajemen pemasarannya.