

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era yang semakin maju dan persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk dapat menjaga stabilitas dan terus berkembang ke arah yang lebih baik lagi. Setiap perusahaan berjuang sekeras mungkin menjalankan roda bisnisnya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Bahkan perusahaan saling berlomba untuk mendapatkan image yang positif dan kesetiaan konsumen terhadap produknya. Sama halnya dengan perusahaan-perusahaan Asesoris Hp di Indonesia, munculnya pesaing-pesaing baru membuat persaingan bisnis Asesoris Hp semakin ketat. Perusahaan tidak hanya bersaing dalam menarik pelanggan baru, tetapi juga perlu mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas suatu produk sudah menjadi tuntutan yang mendesak dalam menghadapi era globalisasi termasuk bagi masyarakat Indonesia. Persaingan pangsa pasar agar dapat bertahan dalam memproduksi dan mengoperasionalkan produknya demi memenuhi pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen. Dimana kepuasan konsumen merupakan wujud dari perasaan yang timbul terhadap produk atau jasa. Informasi yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, dengan tercapainya kepuasan konsumen adalah satu visi

yang ingin dicaai setiap usaha, karena dengan kepuasan diharapkan dapat menajadi loyalitas konsumen dalam komsumtif produk yang mempunyai manfaat dan nilai guna.

Perusahaan yang bergerak di bidang produk seperti asesoris Hp di tuntut untuk dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas produk yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas produk dan kepuasan pelanggan perusahaan tidak dapat terus mempertahankan brand image dimata pelanggan. Pelayanan yang baik akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh pelanggan secara terus menerus.

Seiring berkembangnya teknologi seperti Handphone sudah tidak lagi dianggap sebagai barang mewah dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan terhadap handphone telah menjadi keperluan penting bagi banyak orang. Penggunaanya juga tidak terbatas oleh orang dewasa saja, tetapi juga anak-anak dan remaja. Salah satu sebab dari kenaikan jumlah permintaan untuk produk ini adalah perkembangan fasilitas produknya yang berlanjut terus menerus dan keinginan masyarakat untuk menjadi lebih mengikuti trend yang ada.

Fasilitas yang dimiliki handphone pun semakin lama semakin canggih. Produk produk baru terus bermunculan dengan fasilitas yang menarik, seperti kamera, kualitas video, kemampuan untuk transfer data, bahkan untuk melakukan koneksi ke

internet. Hal ini mendorong para pengguna handphone membeli produk handphone yang baru, ukuran lebih slim dan mencari handphone yang spesifikasi canggih.

Pembelian dan penjualan merupakan kegiatan yang mempengaruhi jumlah persediaan. Pembelian akan menambah jumlah persediaan. Hal tersebut saling berkaitan dan merupakan inti kegiatan toko. Informasi yang dihasilkan akan membantu pemilik toko dalam memutuskan jumlah persediaan yang akan dibeli, maupun jumlah yang tersedia untuk dijual, serta mengontrol dan mengawasi jumlah aset persediaan toko.

(Widayatma & Lestari, 2018) Loyalitas pelanggan adalah pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh konsumen. Loyalitas pelanggan bisa muncul karena adanya kepuasan pelanggan sebagai akibat dari layanan yang berkualitas yang memenuhi harapan pelanggan sehingga tidak beralih ke produk lain.

Menurut (Febrian, 2019), harga adalah atribut produk atau jasa yang sering digunakan oleh sebagian besar konsumen untuk mengevaluasi produk. Untuk sebagian besar konsumen Indonesia yang masih berpendapatan rendah, harga adalah faktor utama yang dipertimbangkan dalam pemilihan produk atau jasa.

(Firmansyah, 2018) mendefinisikan bahwa “citra merek adalah merepresentasikan asosiasi-asosiasi yang diaktifkan dalam memori ketika berpikir mengenai merek tertentu”.

(Hendrianto et al., 2018) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

(Maharani & Ekawati, 2019) Kepuasan konsumen adalah kunci dalam membuat konsumen loyal. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

Dari sekian banyak nya toko asesoris hp yang ada salah satu yaitu Toko Pinzy Accessoris Kota Padang adalah bentuk usaha swasta yang bergerak di bidang penjualan handphone dan aksesoris handphone. Toko Pinzy accessories Kota padang berdiri pada tahun 2016, terletak di Jalan lubuk begalung, di depan Universitas Putra Indonesia ‘YPTK’ Kota Padang, yang dimiliki oleh Ibu Merry. Latar belakang didirikanya Toko Pinzy accessories Kota Padang adalah untuk memberikan pengalaman di bidang usaha dan menciptakan lapangan usaha untuk masyarakat serta mampu melayani masyarakat dengan baik.

Tabel 1.1
Daftar Harga Produk Pinzy Accessoris Kota Padang

NO	NAMA BARANG	HARGA
1	Holder Bunga/ Magig Suction Cup Mobile Phone Bracket	Rp. 30.000
2	Handsfree JBL JB-66	Rp. 45.000
3	Kabel Data Vivian CTC 100	Rp. 20.000
4	Car Charger 3 USB	Rp. 55.000
5	Handsfree Retro	Rp. 35.000
6	Handsfree JBL T280A	Rp. 67.000
7	Handsfree JBL S1 Stereo	Rp. 89.000
8	Speaker JBL Charge 4	Rp. 126.000
9	PowerBank Robot 10000 MAH RT100Q Led Dual Port Usb Quick Charge Fast Charging	Rp. 299.000
10	Handsfre Bloetooth Airpods Sports TWS	Rp. 350.000

Sumber : Entry Data Pinzy Accessories

Dengan banyaknya macam harga dari yang termurah hingga yang termahal membuat pinzy accessoris sering mengalami kesepian pembeli di hari senin sampai hari jumat. Dan pada saat libur akhir minggu akan kembali ramai oleh pembeli. Pinzy accessoris selalu menaikan kepuasan pelanggan dengan melayani dan menjawab semua pertanyaan pelanggan baik pertanyaan tentang pembelian produk ataupun masalah handphone yang lain, karna Pinzy Accessoris selalu mencoba meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melayani pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, bertujuan untuk mempertahankan pelanggan lama dan menggaet pelanggan yang baru.

Tabel 1.2
Jumlah konsumen Pinzy Accessoris pada Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1,620
2	Februari	1,860
3	Maret	2,220
4	April	2,010
5	Mei	1,873
6	Juni	1,588
7	Juli	1,326
8	Agustus	1,107
9	September	1,582
10	Oktober	1,697
11	November	1976
12	Desember	1932
Total		20,791

Sumber : Entry Data Pinzy Aecessories

Terlihat pada tabel terjadi fluktuasi jumlah pelanggan Pinzy Accessories Kota Padang Januari Awal 2020 Hingga Desember 2020. Jumlah pelanggan terendah mulai menurun seperti yang terlihat pada tabel yaitu pada bulan Mei 2020. Dan terus terjadi penurunan yang signifikan ditandai dengan jumlah pelanggan terendah pada Bulan Agustus. Dimana pihak pegawai Toko mengatakan Penurunan terjadi disebabkan oleh Covid-19 yang sedang marak terjadi dari bulan Mei 2020 Hingga Desember 2020 lamanya. Sehingga kementerian pendidikan meliburkan Sekolah Dan Universitas yang ada, yang mana sasaran pasar Pinzy Accessories sebenarnya adalah pelajar dan mahasiswa. Terjadinya lockdown kota Pada sesuai surat yang diturunkan oleh pemerintah tidak hanya menurunkan jumlah pelanggan pinzy accessories saja namun juga toko-toko lain yang berada disekitar lubuk begalung.

Grafik 1.1
Grafik Jumlah Pelanggan Pinzy Accessories Tahun 2020



Berdasarkan Grafik 1.1 menunjukkan dengan jelas jumlah pelanggan Pinzy Accessories mengalami fluktuasi selama 1 tahun terakhir. Sekarang ini pelanggan semakin piawai dalam permintaan mereka dan menuntut standar kepuasan yang tinggi. Pihak pemilik toko menyadari betapa pentingnya menjalin hubungan dengan konsumen dan meningkatkan pemahaman citra merek yang harus dijaga. Agar kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Untuk mewujudkannya para pegawai harus dilatih sebaik mungkin guna memenuhi kebutuhan para pelanggan dimana pegawai perlu memperhatikan kriteria penentu kualitas produk dan citra merek. Dan kepuasan adalah alasan dari banyaknya penyebab terbentuknya seorang konsumen yang loyal.

Disinyalir naik turunnya (fluktuasi) jumlah pelanggan disebabkan belum optimalnya kualitas produk dan citra merek yang belum terposisi dalam ingatan konsumen, serta kepuasan konsumen tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Kualitas produk yang masih belum mampu memberikan pengaruh positif sehingga masih perlu untuk melakukan perubahan mengenai kualitas produk dan kepuasan sehingga menimbulkan efek loyal dalam berbelanja lagi bagi konsumen. Citra merek yang masih belum terposisi dalam ingatan, citra merek merupakan alat yang efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah pelanggan yang ada pada Pinzy Accesories, hal ini dapat diharapkan saat konsumen memperoleh kepuasan dari produk. Kepuasan akan memberikan perbedaan yang sangat besar

dalam jumlah pelanggan, pelanggan yang puas dan tidak puas pun akan menunjukkan perbedaan besar dalam loyalitas kepada produk.

Yang menjadi fenomena dalam penelitian ini adalah ketidakstabilan pelanggan yang naik turun menunjukkan belum maksimalnya Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan yang dimiliki pelanggan Pinzy Accesories sehingga berpengaruh kepada Loyalitas pelanggan.

Terindikasi bahwa Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) tidak optimal disinyalir disebabkan oleh, Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan yang masih rendah.

Dimana pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) masih adanya karyawan yang rendah Harga, kemudian Citra Merek yang masih adanya membuat karyawan kurang nyaman, lalu Kualitas Produk yang kurang tepat dan Kepuasan yang masih kurang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rohana, 2019), Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Widodo & Kumala, 2019), Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Alumunium. Hasil penelitian bahwa Harga Dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Apriliani et al., 2020), Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Pada Membercard. Hasil penelitian bahwa Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siboro & Suhardi, 2020), Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam. Hasil penelitian bahwa Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Harga yang terlalu bervariasi dan tidak terjangkau membuat pelanggan hanya sekedar bertanya dan tidak melakukan pembelian.
2. Belum kuatnya Citra merek yang ada dan tidak terposisi dalam ingatan pelanggan sehingga toko belum terlalu dikenali.
3. Kualitas produk yang masih rendah sehingga belum mampu memberikan kesan positif kedalam hati pelanggan.
4. Kepuasan yang masih rendah pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung)
5. Kurangnya kesadaran pemilik toko terhadap Promosi yang tidak berkala dan jarang dilakukan

6. Belum optimalnya Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi yaitu Harga sebagai X1, Citra Merek sebagai X2, Kualitas Produk sebagai X3, Kepuasan sebagai X4 dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel Y, pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).

1.4 Rumusan Masalah

Maka dari identifikasi dan batasan masalah diatas, rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) ?
2. Bagaimana pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) ?
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) ?
5. Bagaimana pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung) ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).

1.5.2 Manfaat Penulisan

Dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan mampu memberi manfaat dan kegunaan bagi peneliti dan akademis, peneliti selanjutnya serta perusahaan, antara lain :

1. Bagi Peneliti dan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan dan pemahaman mendalam tentang Loyalitas Pelanggan serta hasilnya dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang sama.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan khususnya pada Pinzy Accessories (Lubuk Begalung).

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintahan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan pegawai. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui apakah Harga, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.