

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, bisnis kuliner sedang berkembang di Indonesia. Bisnis di sektor makanan dan minuman ini bisa dibilang tidak pernah mati dan akan selalu berkembang. Buktinya banyak bermunculan berbagai makanan yang unik, adanya wisata kuliner, dan tren kuliner sebagai gaya hidup masyarakat. Data pada awal 2017 dari Parama Indonesia, lembaga yang membantu perusahaan start-up berkembang, menyatakan sektor kuliner Indonesia tumbuh rata-rata tujuh hingga 14 persen per tahun dalam lima tahun terakhir.

Semakin besar peluang Cafe dan restoran saat ini, semakin besar juga persaingan yang mengancam. Tidak sedikit bisnis kafe dan restoran yang bangkrut karena tidak bisa mengikuti persaingan dan peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar. Maka dari itu pelaku bisnis harus mampu menerapkan ide-ide kreatif agar produk yang ditawarkan menarik bagi konsumen. Seperti variasi produk dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Mengacu pada kondisi sekarang ini maka digunakanlah suatu bentuk pemasaran yang dapat digunakan oleh pelaku bisnis untuk mempengaruhi sisi emosional konsumen.

Menurut **Mehrjoo & Pasek (2014)**, Variasi produk adalah jumlah item (versi) yang berbeda dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Sesuai dengan karakteristik produk, terdapat pengendalian yang berbeda dari variasi produk

seperti bentuk (ukuran, bentuk, dan struktur), fitur (pilihan yang disediakan), dan gaya (warna, penampilan).

Menurut **Sukanto (2013)**, Lingkungan Fisik adalah sesuatu yang berada disekitar para pekerja meliputi cahaya, warna, udara, serta musik yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

loyalitas pelanggan dan diwaktu yang bersamaan akan membantu perusahaan untuk memiliki citra yang positif (**Felix, 2017**). Menurut **Titik (2017)**, loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut. pembelian ulang yang terus-menerus dari produk dan merek yang sama akan menunjukkan loyalitas pelanggan terhadap produk, harga, kepercayaan dan hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut **Kotler dan Armstrong (2015)**, kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja produk yang dirasakan memenuhi harapan pembelian. (**Oliver 2018**) dalam tandon et al dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk memahami bagaimana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi.

Menurut **Sembiring (2014)**, Loyalitas pelanggan adalah merupakan reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut **Nurrohman (2016)**, dengan judul analisis pengaruh letak, variasi produk dan lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen. Dengan hasil penelitian variabel variasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut **Titik Efnita (2017)**, dengan judul pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel variasi produk terhadap kepuasan konsumen.

Menurut **Burcin Cevdet Cetinsoz (2018)**, dengan judul pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas direstoran kelas atas. Dengan hasil penelitian variabel lingkungan fisik memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen.

Menurut **Anthony Hartanto (2019)**, dengan judul pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Dengan hasil penelitian terdapat Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut **Mithat Zeki Dincer (2018)**, dengan judul pengaruh restoran fisik lingkungan pada nilai persepsi, kepuasan pelanggan dan loyalitas. Dengan hasil penelitian menyatakan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Tingginya pertumbuhan penduduk kota Padang dapat dimanfaatkan oleh pelaku bisnis dengan cara mendirikan cafe dan restoran, salah satunya yaitu DICAFE 164 UPI “YPTK” Padang. Berikut data Penjualan CAFE 165 UPI “YPTK” Padang :

Tabel 1.1
DATA PENJUALAN CAFE 165 UPI “YPTK” PADANG

NO	BULAN	PENJUALAN
1	JANUARI	8,958,000
2	FEBRUARI	15,733,000
3	MARET	15,863,500
4	APRIL	11,495,000
5	MEI	2,350,000
6	JUNI	4,471,500
	TOTAL	58,871,000

Sumber: CAFE 165 UPI “YPTK”PADANG

Berdasarkan table 1.1 di atas, diketahui bahwa data penjualan CAFE 165 UPI “YPTK” Padang mengalami fluktuasi penjualan dari bulan april sampai juni. Bisa dilihat peningkatan tertinggi terjadi pada bulan maret, dari yang sebelumnya berjumlah 15,863,500 dibulan maret dan mengalami penurunan dibulan mei sebesar 2,350,000. kurangnya variasi produk Dan lingkungan fisik mengakibatkan kegiatan penjualan tidak berjalan semestinya dan mulai berjalan lagi pada bulan september. Meskipun demikian, dari bulan januari ke february mengalami peningkatan penjualan, dengan demikian dapat diketahui bahwa penyebab turunya penjualan DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang dikarenakan kurangnya variasi produk DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang yang berlokasi di Jl. Raya Lubuk Begalung, Lubuk Begalung Nan XX, Kota Padang, Sumatera Barat.

Naik dan turunya penjualan DICAFE 165 UPI “YPTK” terjadi karena kurang variasi produk pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang dan lingkungan fisik yang tidak mendukung dikarenakan terdapat beberapa cafe dilingkungan CAFE 165 UPI “YPTK” Padang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penilitan dengan judul *“Pengaruh Variasi Produk dan Lingkungan Fisik*

Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat didefinisikan beberapa faktor yang diduga mempengaruhi loyalitas konsumen :

1. Terjadinya fluktuasi penjualan pada CAFE 165 UPI “YPTK” disinyalir disebabkan oleh variasi produk yang masih kurang bervariasi.
2. Fluktuasi penjualan ini disinyalir disebabkan oleh lingkungan fisik yang masih kurang terjangkau.
3. Fluktuasi penjualan ini disinyalir disebabkan oleh Loyalitas konsumen DICAFE 165 UPI “YPTK” yang masih tidak stabil.
4. Terjadinya fluktuasi penjualan pada CAFE 165 UPI “YPTK” disinyalir Model yang diciptakan pesaing semakin bervariasi
5. Terjadinya fluktuasi penjualan pada CAFÉ 165 UPI “YPTK” disinyalir Tipe yang ditawarkan pesaing semakin beragam
6. Fluktuasi penjualan ini disinyalir disebabkan oleh Pesaing menawarkan variasi produk dengan harga terjangkau.
7. Fluktuasi penjualan pada CAFE 165 UPI “YPTK” disebabkan Lingkungan fisik yang masih belum memuaskan konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Begitu banyak variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, untuk mencapai sasaran yang terarah dalam penulisan penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan variasi produk dan lingkungan fisik (X) sebagai

variabel bebas, dan loyalitas pelanggan (Z) sebagai variabel terikat, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Y) DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah untuk penelitian, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada CAFE 165 upi “yptk” Padang ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang?
3. Bagaimana pengaruh variasi produk dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang?
4. Bagaimana pengaruh variasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang?
6. Bagaimana kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang?
7. Bagaimana variasi produk dan lingkungan fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang?

8. Bagaimana variasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang?
9. Bagaimana lingkungan fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah untuk penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada cafe 165 UPI “YPTK” Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan pada CAFE 165 UPI “YPTK” Padang.
6. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang.

7. Untuk mengetahui variasi produk dan lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang.
8. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening DICAFE UPI “YPTK” Padang.
9. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai variasi produk dan lingkungan fisik sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek. Serta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang di dapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

2. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan penambah kontribusi pada studi konsentrasi pemasaran dan acuan dari penelitian mengenai pengaruh variasi produk dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening DICAFE 165 UPI “YPTK” Padang.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemasaran.