

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan pariwisata dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan investasi di bidang pariwisata dan kuliner. Pemerintah Kota Bandung memberikan perhatian bagi perkembangan kepariwisataan di Kota Bandung dengan tujuan memperoleh dampak positif dari industri pariwisata yang tentunya akan berdampak bagi peningkatan ekonomi masyarakat, dan menjadikan industri pariwisata sumber potensial bagi pemasukan pendapatan daerah. Dalam peningkatan kemampuannya dalam bidang pendanaan untuk pembangunan, Kota Bandung berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak sektor wisata. Berdasarkan situs berita *online* Tribun Jabar(2013) menunjukkan bahwa realisasi penerimaan Pajak Hotel pada tahun 2013 sebesar 86,03% dan Pajak Restoran pada tahun 2013 83,97%. Besarnya pajak – pajak tersebut dikarenakan perkembangan jumlah kunjungan wisata ke Kota Bandung yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Kota Bandung dikenal sebagai tujuan wisata yang potensial. Kota Bandung dianggap sebagai surga belanja bagi wisatawan. Selain dikenal sebagai surga belanja, Kota Bandung juga dikenal sebagai kota kuliner atau kota makanan yang banyak diminati oleh para wisatawan. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya berbagai makanan yang di jual di pinggir jalan hingga cafe-cafe besar, mulai dari makanan ringan , cemilan, minuman, makan berat dan sebagainya. Berbagai makanan hadir dari makanan khas Bandung, Melayu, Chinese, Hongkong, Jepang, Western, dll.

Semua cafe memiliki keunikan dan khasnya masing- masing. Cafe tersebut berlomba-lomba untuk berinovasi dan menciptakan keunggulan yang berbeda- beda. Keunggulan cafe dapat dilihat dari banyak faktor yaitu dari produk itu sendiri misalnya makanan, minuman,

harga yang terjangkau, lokasi dan suasana tempat yang nyaman, atau dari hal-hal pendukung seperti *live music* dan *hotspot*, tidak kalah pentingnya juga *service Quality*.

Kualitas pelayanan/jasa merupakan hal pertama yang harus dipikirkan perusahaan terutama oleh perusahaan jasa/perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan tapi kini tidak hanya perusahaan jasa saja yang harus melakukan *service quality* tapi perusahaan yang bergerak dibisnis cafe pun kini membutuhkan dan harus melakukan *service quality* tersebut. Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning* dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Tjiptono & G. Chandra, 2005 : 109). Sukses dari penyedia layanan tergantung pada Hubungan yang sangat baik dengan pelanggan (Panda, 2003) yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Jones, 2002 dalam Lymperopoulos et al., 2006). Penelitian telah menunjukkan berulang kali bahwa *service quality* meningkatkan hubungan pelanggan, meningkatkan citra perusahaan dan mempromosikan loyalitas pelanggan (Newma, 2001; Syzmigin & Carrigan, 2001; Caruana, 2002 ; Ehigie, 2006) namun pada realitanya *service quality* tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas saja tetapi *service quality* juga dapat berpengaruh pada hasil organisasi seperti keunggulan kinerja(Poretla & thanassouli, 2005), Meningkatkan Keuntungan penjualan (Levesque & Mc.Dougal, 1996; Kish 2000, Dunchan & Elliot, 2002).

Praktek yang baik dari *service Quality* telah terbukti bahwa kepuasan Pelanggan secara signifikan akan menyebabkan loyalitas pelanggan (Caruana et al , 2000.; caruana, 2002). Loyalitas diartikan Sebagai kesetiaan yang sebenarnya dibandingkan dengan perilaku pembelian berulang, yang merupakan pembelian berulang dari sebuah merek, terlepas dari komitmen pelanggan terhadap suatu merek tersebut. (Zeithaml et al , 1996).

Salah satu cafe yang hadir diantara banyak cafe yang ada di kota Bandung adalah Giggle Box Cafe & Resto. Giggle Box Cafe & Resto merupakan salah satu cafe yang bersifat lokal

Karena hanya ada di Kota Bandung dan berasal dari Bandung. Giggle box Cafe & Resto memiliki segmen pasar menengah, serta mempunyai target pasar pelajar dan mahasiswa. Dekorasi Giggle box cafe & Resto mengambil tema American style. Dekorasi yang dibuat seperti rumah tradisional amerika berbentuk panggung, hal tersebut yang memberikan kesan *cozy* dan *homy* apabila kita berada disana, dan dapat membuat pengunjung betah duduk lama sambil berdiskusi santai dengan teman, relasi, atau keluarga, dan pelayanan yang diberikan pun harus memberikan kesan yang ramah, cepat, tepat sehingga pengunjung akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang di cafe ini.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis berniat untuk menganalisis sebuah cafe yaitu Giggle Box Cafe & Resto. Maka dari itu penulis berniat mengambil judul penelitian “**PENGARUH *SERVICE QUALITY* PADA LOYALITAS (studi pada : Giggle Box Cafe & Resto terhadap kosumen di Universitas Kristen Maranatha)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh *service quality* terhadap loyalitas pelanggan di Giggle Box cafe & Resto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak manajemen Giggle Box Cafe & Resto. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen cafe dalam melakukan pengembangan pelayanan yang diberikan terutama kaitannya dengan loyalitas konsumen, dan Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai strategi kualitas pelayanan yang baik bagi Giggle Box Cafe & Resto.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam dan mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh. Penelitian ini juga diharapkan sebagai sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik –topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai kinerja kualitas layanan dalam Giggle Box cafe & Resto dan, diharapkan mampu memberikan informasi tambahan dan pengetahuan tentang pentingnya service quality pada suatu cafe.