

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di Indonesia Industri kreatif sedang berkembang dengan pesat , pendapatan negara sebagian besar dihasilkan oleh industri kreatif yang terus bertumbuh dan berkembang pada setiap saat. Industri kreatif adalah industri yang berasal dari pemanfaatan aktifitas, ketrampilan serta bakat individu untuk menciptakan kesejahteraan serta lapangan pekerjaan dengan menghasilkan dan mengeksploitasi daya kreasi dan daya cipta individu tersebut.

Industri kreatif saat ini memang memiliki peranan yang sangat penting pada perekonomian suatu negara, bukan hanya di negara berkembang seperti Indonesia. Hal ini tidak bisa dipisahkan karena industri kreatif memiliki peran meningkatkan perekonomian sebuah negara secara global. Industri kreatif sendiri erat hubungannya dengan tingkat kreativitas manusia sebagai sumber daya utama penggerak roda perekonomian. Banyaknya sektor industri kreatif yang tercipta adalah sebagai hasil dari kreativitas dan inovasi yang dikembangkan oleh seseorang.

Di masa ini perkembangan tren *fashion* sepatu semakin berkembang, para kolektor sepatu di Indonesia berlomba-lomba untuk mengkoleksi sepatu yang menjadi buruan mereka, para kolektor ini pula menjadikan hobi mereka sebagai mata pencaharian, dengan cara berjualan sepatu langka yang banyak dicari dengan harga berkali lipat dari harga eceran, atau menyediakan jasa perawatan sepatu khususnya laundry sepatu.

Tidak hanya tempat pencucian atau laundry untuk baju, saat ini ada laundry khusus sepatu, bisnis ini mulai diperkenalkan dan berkembang sejak 4 tahun terakhir di kota Bandung. Terdapat beberapa tempat di kota Bandung yaitu:

Table 1.1
Shoes Garage di Kota Bandung

1	Sneaklin
2	Shoes & Care
3	The Clean Bar
4	BroLabs
5	Spokat Clean
6	Deekey Shoes Garage

Sumber: Olahan Penulis

Tempat-tempat tersebut menawarkan layanan laundry sepatu dengan memiliki langganannya masing-masing, dan memiliki metode, alat, dan sabun cuci yang berbeda, menjadikan setiap tempat memiliki ciri khas, lokasi tempat pun menentukan konsumen dalam memilih laundry. Oleh karena itu telah mendorong timbulnya persaingan yang sangat kompetitif khususnya di kota Bandung dengan metode kualitas pelayanan jasa dan produk yang berbeda.

Menurut Kotler & Armstrong, (2009:354) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Bagi perusahaan yang

bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Daryanto dan Setyobudi (2014: 43) mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Kotler dan Keller (2009:138) mengungkapkan loyalitas adalah “komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”.

Sedangkan loyalitas menurut Griffin (2010:04), adalah seorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Seorang pelanggan yang loyal memiliki prasangka yang spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa.

Hasan (2008:83) bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang hanya tidak membeli ulang suatu barang dan jasa misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Deekey shoes garage yang berlokasi di jalan sukanegara no.7 antapani merupakan salah satu laundry sepatu. *Deekey shoes garage* menawarkan cuci sepatu, *repair* sepatu, *repaint* sepatu, *swap colour*, *repaint sole*, dan *unyellowing*. *Deekey shoes garage* juga memiliki cara tersendiri untuk mencatat jumlah konsumen yang berkunjung setiap bulannya :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Selama Satu Tahun

No	Nama	Rata rata pembelian pertahun (Maret 2018-Maret 2019)
1	Adi	15
2	Anti	8
3	Dania	10
4	Darryl	12
5	Dena	6
6	Eza	9
7	Fajar	10
8	Idham	12
9	Navis	14
10	Letty	13
11	Farhan	15
12	Rama	11
13	Rifqi	8
14	Karina	9
15	Joshua	7

sumber : data konsumen Deekey Shoes Garage

Dari data diatas menunjukkan rekapitulasi data konsumen yang tidak loyal selama 1 (satu) tahun.

Wacana strategi bersaing juga telah menjadi topik sentral bagi industry kreatif dalam menghadapi lingkungan kompetitif modern. Dalam lingkungan kompetitif yang modern, kepuasan pelanggan sangat bergantung dari kualitas layanan perusahaan (Apriyani & Sunarti 2017). Dalam insdustri jasa, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan dipandang sebagai konsep penting bagi kesuksesan perusahaan jasa (Panjaitan & Yulianti 2016). Sehingga penting bagi perusahaan jasa untuk memfokuskan pada kualitas jasa dan kepuasan konseumen sebagai dua topik sentral dalam wacana strategi bersaing. Strategi bersaing yang perlu dikembangkan adalah memosisikan perusahaan jasa sebagai industri penyedia jasa, yaitu penyedia

jasa yang memberikan layanan (*service*) yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pelanggan (*customer-oriented*).

Namun ketatnya persaingan dari kompetitor seperti Sneaklin dan Shoes and Care yang sudah lebih dulu ada memunculkan persaingan yang mengharuskan Deekey meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat bersaing dengan kompetitor yang sudah lebih dulu ada, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: Deekey Shoes Garage Antapani di Bandung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan kondisi ini dan berdasarkan masalah yang terjadi pada Deekey Shoes Garage Antapani, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Deekey Shoes Garage di Antapani ?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen Deekey Shoes Garage di Antapani ?
3. Apakah kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen Deekey Shoes Garage di Antapani ?

1.3 Tujuan penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah melihat besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Deekey Shoes Garage Antapani. Untuk itu peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Deekey Shoses Garage di Antapani.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Deekey Shoes Garage di Antapani.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen Deekey Shoes Garage di Antapani.

1.4 Manfaat penelitian

Ada pun manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi Penulis

Sebagai pengembangan wawasan di bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen sehingga dapat diimplementasikan secara empiris di lapangan.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi perusahaan untuk merumuskan kualitas pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen.

c. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi dan kajian maupun untuk pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

