

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini semakin marak anak muda yang memilih jalan berwirausaha. Banyak dijumpai wirausaha yang memiliki ciri khas, ide yang unik, dan fresh. Tidak dapat dipungkiri hal tersebut membuat persaingan semakin ketat sehingga para owner berusaha menjaga loyalitas pelanggan. Terlalu banyaknya pilihan produk semakin sulit untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, dalam hal ini customer relationship management memiliki peran yang berguna untuk menarik pelanggan agar tercipta sebuah kesan yang nyaman antara pelanggan dan usaha tersebut.

Perkembangan di era digitalisasi saat ini memiliki dampak positif dan negatif bagi wirausaha. Dampak positifnya adalah para pelaku usaha dapat memberikan informasi secara lengkap kepada calon konsumen tentang produk tanpa harus mengunjungi penjual, membantu meningkatkan penjualan, mengembangkan bisnis, membuka lapangan pekerjaan baru, dan memiliki system kliring perdangan online. Adapun dampak negatifnya adalah kurangnya komunikasi antara pemilik usaha dan calon pelanggan, sehingga tidak dapat menjadi koreksi langsung terhadap pemilik usaha jika calon pelanggan merasa kurang nyaman tentang suatu hal dalam usaha tersebut, namun hal tersebut tentunya dapat disampaikan secara online juga.

Pembeli dapat mengetahui informasi bagaimana review barang atau jasa yang di inginkan, jika barang atau yang dibeli dapat memuaskan pelanggan

tidak menutup kemungkinan penjual akan diuntungkan dengan review positif dari pembeli, dengan begitu popularitas dari barang atau jasa tersebut akan meningkat dan dapat dilihat oleh lebih banyak orang. Namun sebaliknya, jika barang atau jasa yang didapat oleh pembeli kurang memuaskan, maka hal tersebut juga akan berdampak buruk pada review barang atau jasa tersebut. Hal tersebut akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Kepuasan tersebut dapat diciptakan apabila perusahaan mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun usaha agar lebih maju sehingga dapat meningkatkan keuntungan.

Mempunyai pelayanan yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas pelayanan atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpeluang berkemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan loyalitas. Kualitas pelayanan yang prima dalam setiap melayani pelanggan akan menciptakan persepsi kualitas yang kuat di benak pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat memaksa pelaku bisnis untuk dituntut lebih kreatif, inovatif, dan memiliki karakter yang kuat. Setiap tahun inovasi yang dimunculkan semakin variatif, media promosi yang digunakan juga dikemas secara unik dan berbeda agar dapat menarik pelanggan, penyampaian produk secara out of the box, proses pembelian produk tanpa

uang fisik, pelayanan purnajual, dan lain lain disediakan oleh perusahaan demi menjaring pelanggan baru dan menjaga loyalitas pelanggan lama. Dengan persaingan seperti ini perusahaan diharuskan mengeluarkan biaya lebih untuk bersaing dan mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Kebanyakan orang terlalu fokus pada biaya besar yang dikeluarkan dengan harapan dan akan mencapai target dengan mudah, tetapi kurang mengerti bagaimana cara memaksimalkan customer relationship Management untuk menarik pelanggan baru dan menjaga pelanggan lama, yang mana metode ini lebih mudah diterapkan daripada metodelainnya.

Loyalitas adalah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian yang berlanjut yang didasarkan pada proses pengambilan keputusan pembelian pelanggan. Jika seorang konsumen telah loyal pada perusahaan tersebut maka akan membawa keuntungan jangka panjang bagi perusahaan dan otomatis tingkat pertumbuhan dan penjualan barang atau jasa yang disediakan perusahaan akan meningkat.

Menjaga loyalitas pelanggan bukanlah hal yang mudah dalam era teknologi berbasis internet seperti saat ini, calon pelanggan dan pelanggan lama bisa saja dengan mudah berpindah dari satu tempat ke tempat lain apabila mereka merasa kurang puas. Loyalitas pelanggan adalah elemen penting bagi bisnis kedai kopi ini. Loyalitas pelanggan tidak dengan mudah didapat oleh seorang pelaku bisnis, melainkan perlu upaya dan strategi untuk menjaga loyalitas pelanggan. Salah satunya adalah dengan menerapkan pendekatan relationship management.

Mencermati hal tersebut, pemilik usaha perlu memfokuskan diri dalam membina hubungan dengan pelanggan atau dalam ilmu pemasaran sering disebut dengan customer relationship management. Customer relationship management adalah upaya mengembangkan, mempertahankan meningkatkan dan tujuan semua pihak yang terlibat. Terdapat tiga kunci pokok dalam customer relationship management yaitu kepercayaan (trust), komitmen (commitment), dan komunikasi (communication).

Persaingan bisnis di Kabupaten Blitar terutama dalam bisnis kuliner sangatlah menggiurkan, tak sedikit anak muda yang beradu kreasi untuk menciptakan inovasi dalam bisnis kuliner, mulai dari kopi, teh, dan minuman unik lainnya. Pertumbuhan bisnis kopi di Kabupaten Blitar kian meningkat dalam 3 tahun terakhir, dibuktikan dengan banyaknya kedai kopi yang dibangun dan berkembang di Kabupaten Blitar. Hal ini berpengaruh pada pembelian konsumen yang memiliki banyak pilihan kuliner. Dengan banyaknya kedai kopi yang dibangun, pemilik usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen agar tetap dapat menjaga loyalitas pelanggan lama maupun baru. Kualitas pelayanan dapat mulai dari pelayanan pada proses pembelian, cara pembayaran, hingga kualitas produk yang ditawarkan.

Pada bulan Mei 2021 penulis melakukan pengamatan customer relationship management di Cafe Sicuro yang berada di Kabupaten Blitar. Penelitian dilakukan di Cafe Sicuro karena loyalitas pelanggan di cafe tersebut masih sangat lemah, sehingga penulis berinisiatif untuk mengamati

lebih dalam permasalahan tersebut dengan bekal ilmu Management yang sebelumnya telah dipelajari.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkan masalah ini untuk mengadakan penelitian mengenai customer relationship management, kualitas layanan, dan customer satisfaction. Dengan demikian peneliti membuat judul **“Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Layanan, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Ada Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty?
2. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Customer Loyalty ?
3. Apakah Ada Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty ?
4. Apakah Ada Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Layanan, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Cafe Sicuro ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty pada Cafe Sicuro Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Customer Loyalty pada Cafe Sicuro pada Cafe Sicuro Kabupaten Blitar.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Cafe Sicuro pada Cafe Sicuro Kabupaten Blitar.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Layanan, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Cafe Sicuro Kabupaten Blitar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Penulis dapat menambah pengetahuan serta dapat mengaplikasikan apa yang didapat selama mengikuti kuliah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi pihak Cafe Sicuro sebagai masukan dalam mempertahankan konsumen

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membatasi pada masyarakat Kabupaten Blitar dengan meneliti Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Layanan, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty pada Cafe Sicuro Kabupaten Blitar.