

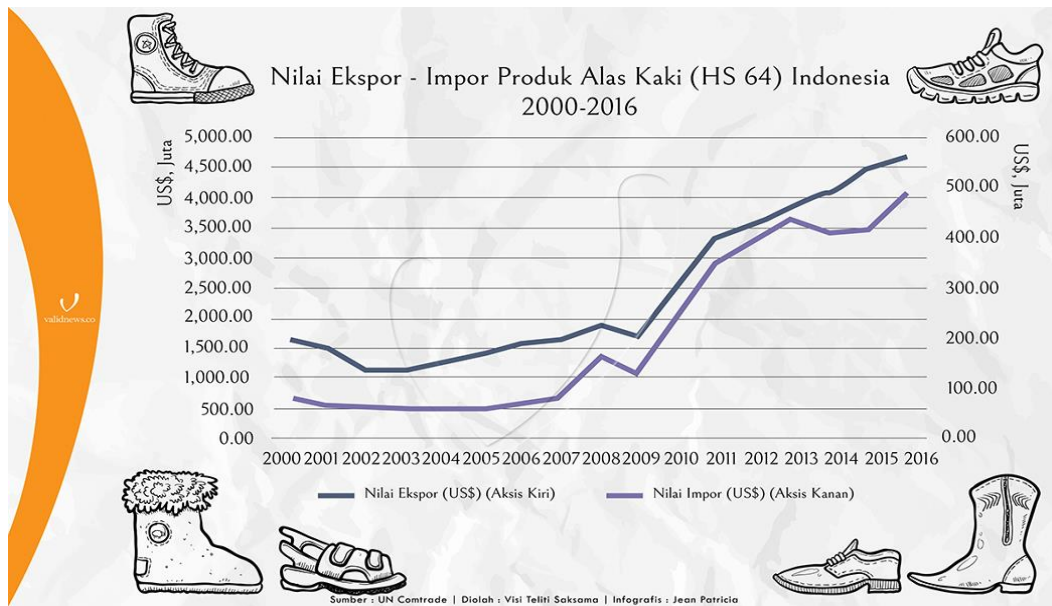
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya, demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Yogyakarta, padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, dan kegiatan outdoor, masyarakat selalu menggunakan sepatu. Sepatu merupakan hal utama yang diperhatikan orang untuk menunjang penampilan mereka, dan belakangan ini banyak orang yang membuka usaha jual beli sepatu original, dan perkembangan industri alas kaki di Indonesia pun semakin berkembang. Di Indonesia sendiri industri sepatu semakin berkembang pesat dari tahun ke tahun, hal ini pun diiringi dengan perkembangan zaman yang mewajibkan orang-orang untuk memperhatikan fashion mereka, terutama dalam hal pilihan alas kaki/sepatu. Hal ini dapat dibuktikan melalui data ekspor dan impor alas kaki Indonesia dalam jangka waktu tahun 2000-2016 dalam gambar berikut.



Sumber: UN Comtrade (validnews.co)

Gambar 1. 1
Nilai Ekspor - Impor produk alas kaki

Sepatu sudah menjadi bagian kehidupan urban khususnya perkotaan. Persaingan di dunia bisnis juga semakin tinggi, harga yang ditawarkan sepatu juga berbagai macam, sepatu dengan brand ternama yang sudah terkenal biasanya mulai dibandrol dengan harga 500.000 rupiah hingga ratusan juta rupiah tergantung brand dan kualitas sepatu tersebut. Sepatu dikalangan masyarakat urban saat ini sudah bisa dibilang sesuatu barang yang mewah dan banyak orang yang mengoleksi sepatu-sepatu dengan harga yang bisa dibilang tidak wajar hanya untuk kepuasan dan hobi semata. Banyak pemilik sepatu dan pengoleksi sepatu yang hanya mengoleksi saja tanpa tahu cara membersihkan, mencuci dan merawat sepatu tersebut. Maka dari itu disini peran dari usaha laundry sepatu atau cuci sepatu sangat dibutuhkan di masyarakat. Dari sini muncul laundry sepatu yang bernama *Shoes and Care*.

Shoes and Care merupakan jasa perawatan premium sepatu atau laundry sepatu yang pertama hadir di Yogyakarta, dan jasa perawatan premium sepatu pertama di Indonesia yang berbasis media sosial. Untuk melayani pelanggan, saat ini *Shoes and Care* sudah memiliki 30 workshop di 19 kota di Indonesia.

Berdiri di Yogyakarta, *Shoes and Care* mulai memberikan perawatan sepatu sejak 12 Oktober 2013. Tragedi erupsi Gunung Kelud pada 14 Februari 2014, membuat *Shoes and Care* melahirkan akun media sosial dan melayani perawatan sepatu secara online. Sejak saat itu sampai saat ini, lebih dari 100.000 pasang sepatu telah ditangani. Pelanggan tidak hanya berasal dari Yogyakarta, tetapi juga dari seluruh Indonesia, bahkan ada pelanggan yang berasal dari Australia, Singapura, Malaysia, dan Amsterdam.

Shoes and Care melakukan perawatan sepatu secara profesional, dengan teknik khusus, serta menggunakan alat dan bahan premium untuk perawatan sepatu, baik produk lokal maupun luar negeri. Selain melayani perawatan sepatu, *Shoes and Care* paham bahwa edukasi sangatlah penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Maka dari itulah, *Shoes and Care* selalu memberikan tips-tips perawatan sepatu dan konsultasi gratis agar konsumen merasa puas telah menjadi pelanggan di *Shoes and Care*. Engel et al. (1990) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. *Shoes and Care* juga sering diundang dalam berbagai acara untuk memberikan tips dan workshop mengenai perawatan sepatu.

Harga yang ditawarkan oleh *shoes and Care* juga berbeda-beda, mulai dari 30.000 hingga ratusan ribu rupiah, tergantung dengan kesulitan dan keluhan dari sepatu tersebut, akan tetapi seiring berkembangnya waktu, harga yang ditawarkan oleh *Shoes and Care* semakin meningkat dan cukup mahal, dilain sisi semakin banyak para pesaing bisnis yang baru memulai bisnisnya meniru bisnis yang sudah ada seperti *Shoes and Care* ini, dengan menggunakan teori Amati, Tiru, Modifikasi (ATM), dimana harga dari jasa yang ditawarkan lebih murah dibandingkan dengan harga yang ada di *Shoes and Care*. Hal ini dibuktikan dengan tabel hasil dari penelitian pendahuluan melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Daftar Harga Perusahaan Sepatu

No.	Nama Perusahaan	Harga	Alamat
1.	Shoes and Care	30.000	Jl. Langastran Lor No.16, Panembahan, Kraton, Kota Yogyakarta
2.	Mark shoes	15.000	Jl. Ringroad Utara, Sanggrahan, Condongcatur, Kec. Depok, Sleman. Yogyakarta
3.	W'SHOES	10.000	Jalan D.I. Panjaitan No.73 Mangkuyudan, Mantrijeron-Yogyakarta
4.	Yuk laundry & bar	15.000	Yuk Laundry & Bar Ngebel RT 02, Tamantirta, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
5.	Washnclean	25.000	Jl. bougenville, gejayan, Yogyakarta (belakang cat and coffe)
6.	Ocfshoescare	25.000	Suryatmajan DN 1/30A (Timur Malioboro)
7.	Fayshoescare	20.000	Jl.Prof.Dr.Sardjito No 100, Jetis (di depan Apotek K24) Yogyakarta
8.	Maple	30.000	Jl. Selokan Mataram No.11, Condongcatur, Kec. Depok, Sleman, Yogyakarta
9.	Dimention	20.000	Jl. Ring Road Utara Mancasan Kidul No 1H Depok, Sleman, Yogyakarta
10.	Holyshoesandcare	20.000	Madukismo, Padokan Lor Rt 06, Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
11.	Chuckle and grin	20.000	Terban, Blimbing Sari, Yogyakarta

Sumber: Penelitian pendahuluan.

Pelanggan akan memilah dan memilih harga yang menurut mereka wajar dan murah terhadap jasa pembersih sepatu lainnya dan membandingkan harga yang ada di *Shoes and Care* dengan produk yang lainnya, Consuegra et al. (2007) mendefinisikan kewajaran sebagai suatu penilaian untuk suatu hasil dan proses agar mencapai hasil yang masuk akal dan dapat diterima, hal ini menjadi tantangan dari *Shoes and Care* itu sendiri untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri ketika menggunakan jasa yang ada di *Shoes and Care* dan konsumen bisa menjadi loyal terhadap *Shoes and Care*. Sejauh ini *Shoes and Care* tidak pernah sepi pengunjung, pelanggan selalu datang bergantian ke *Shoes and Care*, hal ini membuktikan persepsi bahwa harga yang mahal akan berpengaruh kepada kualitas layanan yang tinggi. Kualitas layanan itu sendiri adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Tjiptono (2014).

Berdasarkan hal tersebut di atas yang kemudian menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah dengan kualitas layanan yang ada di *Shoes and Care* dan harga yang cukup mahal akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang pernah menggunakan jasa dari pembersih sepatu *Shoes and Care* sehingga dapat membentuk loyalitas konsumen di *Shoes and Care* tersebut. 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 Kotler dan Keller (2016).

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga terhadap loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Shoes and Care”

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care?
2. Apakah Kewajaran Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care?
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care?
5. Apakah Kewajaran Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care?
7. Apakah Kewajaran Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care.

2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care.
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shoes and Care.
6. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Shoes and Care
7. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber referensi yang dapat dimanfaatkan pada penelitian selanjutnya atau sebagai acuan pada penelitian-penelitian lain yang memiliki judul atau masalah tentang pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pemilik *Shoes and Care* untuk menjadi salah satu bentuk evaluasi serta memahami apakah Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga berpengaruh atau mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan serta apakah membuat pelanggan loyal dan terus datang kembali kepada *Shoes and Care* Yogyakarta.