

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sepatu merupakan salah satu jenis alas kaki atau *footwear* yang terdiri dari sol, hak, tali, kap, dan lidah. Penggunaan sepatu pada umumnya, menggunakan kulit dan kanvas untuk menutupi seluruh bagian permukaan, mulai dari jari-jari, punggung, hingga tumit kaki, bukan hanya menutupi bagian kaki, sepatu juga melindungi kaki dari kotoran. Menurut Basuki (2010), sepatu adalah pakaian untuk kaki sedang kaki adalah anggota badan yang hidup dan bergerak, dengan bentuk yang asimetris pada struktur dan gerakannya. Gerakan kaki adalah gerakan yang kompleks dari banyak tulang saling berhubungan.

Awal mula kehadiran sepatu atau alas kaki ini dikarenakan sejak masa prasejarah sudah ditemukan sepatu atau alas kaki sebagai benda pakai yang digunakan manusia. *Argument* tersebut diperkuat oleh peneliti artefak, dan gambar yang terdapat pada relief bangunan (proctor,2007). Masa sejarah telah menggunakan alas kaki oleh suku di beberapa daerah. Masyarakat eropa telah menggunakan alas kaki sebagai pelindung dari gesekan – gesekan dan dari pengaruh cuaca, serta berfungsi sebagai aksesoris dalam *fashion*.

Sepatu bukan hanya menjadi sekedar alas kaki mereka telah menjadi bagian penting dari gaya hidup dan identitas seseorang. Dalam kegiatan

sehari-hari, sepatu sering kali mengalami kotoran, noda, dan aus. Sepatu merupakan salah satu jenis alas kaki yang sering digunakan oleh manusia mulai dari anak kecil hingga orang dewasa dalam berbagai acara dan waktu tertentu. Sepatu memberikan manfaat mulai dari melindungi alas kaki hingga mendukung penampilan seseorang. Saat ini terdapat begitu banyak merek sepatu yang ditawarkan kepada konsumen seperti Nike, Adidas, Vans, New Balance, Converse.

Jasa cuci sepatu pada jaman sekarang menjadi solusi di kalangan anak muda maupun orang dewasa untuk menjaga kualitas dan daya tahan sepatu. Kebanyakan orang lebih memilih membeli sepatu berkualitas tinggi dengan harga yang tinggi, hal ini disebabkan oleh kesadaran akan pentingnya kenyamanan dan kesehatan kaki, serta keinginan untuk tampil lebih modis. Inilah sebabnya mengapa jasa cuci sepatu menjadi populer. Jasa cuci sepatu memungkinkan pemilik sepatu untuk merawat sepatu mereka dengan benar tanpa harus merusak material serta desain yang rumit pada sepatu. Para profesional dalam jasa cuci sepatu dilengkapi dengan pengetahuan yang mendalam.

Menurut Kotler dalam Lupioyadi (2014: 7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Dalam masalah ini yang dikatakan strategi apabila pengelola mampu mengoptimalkan pekerjaan, jasa, cakupan, kendala kerja, hingga menjamin

jasa usaha tersebut berkualitas dapat dipercaya dan tidak menciptakan suatu hal yang dapat merugikan konsumen. Strategi yang harus dimiliki penyedia jasa dapat dimulai dari perencanaan awal atau target yang akan dicapai, pelaksanaan yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan pencapaian atau hasil yang didapat agar tetap mempunyai kualitas pelayanan.

Minimal Shoes Care Madiun merupakan salah satu penyedia jasa perawatan sepatu yang telah berdiri sejak tahun 2019 sampai sekarang ini. Di Minimal Shoes juga menyediakan berbagai macam *treatment* sepatu yang diperlukan sehingga memudahkan masyarakat dalam membersihkan dan merawat sepatunya. Merawat sepatu dengan tepat sangat penting dilakukan untuk menjaga kualitas supaya umur sepatu dapat bertahan lama. Setiap jenis sepatu membutuhkan *treatment* yang berbeda-beda sesuai dengan bahan yang digunakan. Sebagai salah satu penyedia jasa yang bergerak di bidang *treatment* sepatu di Madiun, Minimal Shoes Care harus mampu bersaing dengan penyedia jasa shoes care lainnya dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting di sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti menaikkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat loyalitas pelanggan yaitu berkurangnya pengaruh serangan dari para *competitor* dari perusahaan sejenis. Selain itu pelanggan yang loyal dapat mendorong

perkembangan perusahaan dengan memberikan ide atau saran kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas produknya (Lovelock & Wirtz, 2011:388).

Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus serta berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan membeli suatu produk atau menggunakan suatu jasa tersebut. Pelanggan dapat dikatakan loyal yaitu seorang pelanggan harus memulai beberapa tahapan. Proses ini dapat berlangsung cukup lama karena setiap tahap memiliki sifat yang berbeda. Dengan memperhatikan masing – masing tahapan dan memenuhi kebutuhan setiap tahap, perusahaan memiliki peluang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan yang loyal. Pelanggan di Minimal Shoes Care rata – rata sering kembali lagi untuk menggunakan jasanya.

Menurut Kotler & Keller (2009), loyalitas didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi terhadap produk atau jasa tertentu di masa depan, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Pelanggan yang dapat dianggap loyal akan melakukan pembelian ulang dalam jangka waktu tertentu.

Pada umumnya, semakin lama seorang pelanggan bertahan terhadap suatu perusahaan, semakin berharga pula pelanggan tersebut. Para pelanggan lama Minimal Shoes Care melakukan lebih banyak transaksi dan

biasanya membawa masuk pelanggan baru. Selain itu, Pelanggan lama yang baik terhadap perusahaan sangat berharga bagi Minimal Shoes Care.

Menurut Tjiptono, (2015), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pengelolaan Minimal Shoes Care sepenuhnya sekarang dikelola oleh karyawan sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti yang diungkapkan oleh salah satu pelanggan Minimal Shoes Care, pengerjaan kadang telat tidak sesuai dengan *deadline*, ketika dikirim pesan *Whatsapp* jarang memberikan respon. Selain mendengarkan pendapat dari pelanggan, peneliti juga melakukan observasi melalui kotak saran yang disediakan untuk memberikan saran dan kritik dari pelanggan sehingga pelayanan di Minimal Shoes bisa lebih baik.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang biasa dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas yang diharapkan pelanggan adalah kehandalan yaitu fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan. Perusahaan harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik saat ini, agar perusahaan berkembang di masa yang akan datang. Menurut

Cronin dan Taylot (Sondakh. 2014: 43) semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang kemudian menghasilkan loyalitas konsumen.

Zeithaml (dalam Ismail, 2014: 181) menyatakan dalam penelitiannya kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap perusahaan, kemauan untuk membayar lebih serta keenganan untuk berpindah ke produk lain, sehingga kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Memberikan pelayanan berkualitas merupakan tujuan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Tabel 1. 1 Daftar Harga Shoes Care 2024

No	Nama Shoes Care	Daftar Harga
1	Minimal Shoes Care	20.000 – 40.000
2	Inspirasinee	25.000 – 45.000
3	Gate Clean	25.000 – 45.000

Sumber : Hasil Observasi Peneliti 2024

Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dilihat di atas yang merupakan data harga dari beberapa pesaing Minimal Shoes Care yaitu Inspirasinee yang berada di Jl. Setiaki No 17 Kota Madiun dan Gate Clean yang berada di Jl. Slamet Riyadi Kota Madiun. Dari data tersebut harga yang ditawarkan Minimal Shoes Care cukup terjangkau dibandingkan harga yang ditawarkan dari Inspirasinee Dan Gate Clean. Harga ialah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari

nilai yang ditukarkan para konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2018). Berikut merupakan tabel daftar pengunjung Minimal Shoes Care Madiun, Inspirasinee, Gate Clean.

Tabel 1.2 Daftar Pengunjung 2024

No	Bulan	Jumlah pengunjung Minimal Shoes Care	Jumlah pengunjung Inspirasinee	Jumlah pengunjung Gate Clean
1	Januari	233	204	147
2	Februari	316	273	224
3	Maret	423	246	271
4	April	555	263	256

Sumber : Hasil Observasi Peneliti 2024

Dari hasil observasi diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung Minimal Shoes Care lebih banyak dan selalu mengalami peningkatan dibanding dua pesaingnya. Menurut Hill Brierley dan Mac Dougall (Tjiptono, 200: 169) kepuasan adalah mencerminkan penilaian komparati seseorang yang merupakan hasil dari kinerja atau hasil yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya. Kepuasan juga bermakna perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan produk (hasil) terhadap ekspetasi mereka. Penilaian konsumen atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki dengan sebuah merek (Kotler, 2008:139).

Dari hasil beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, menurut K Kasinem (2021) hasil uji anova variable independent yang meliputi kepercayaan dan kualitas pelayanan

secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dari uji parsial diketahui kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Selain mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, menurut A Salsabila, A Maskur (2022) harga dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Alfamart Cabang Cikokol Tangerang.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sudah banyak dikaji sebelumnya akan tetapi memiliki hasil yang berbeda – beda. Pada penelitian Thungasal & Siagian (2019), penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Septyarani & Nurhadi (2023) dan Safitri & Hayati (2022), menunjukkan bahwasanya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.

Akan tetapi dalam penelitian. Penelitian terhadap pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada peneliti yang dilakukan oleh Andrian (2020), menyatakan harga Maharesta (2022) dan Harjono (2023) dimana harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, yang artinya harga mempunyai hubungan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kemudian diperkuat oleh Nur'Aisyah (2017), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan peneliti sekarang, dimana obyek yang diteliti berupa jasa dan bukan tentang obyek usaha dagang. Pada penelitian Wulan Probo Bintari, IBN Udayana, Bernadetta Diansepti Maharini (2020), kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara parsial, namun berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen di Tokopedia di Kabupaten Kediri

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini dilakukan dengan judul: "Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Shoes Care Kota Madiun".

B. Batas Penelitian

Agar cakupan penelitian ini tidak terlalu luas, peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan pada Minimal Shoes Care Madiun yang kegiatannya hanya jasa mencuci sepatu
2. Responden yang dipilih didalam penelitian ini dibatasi pada pelanggan yang telah memakai jasa Minimal Shoes Care Madiun lebih dari 3 kali

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah diatas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun.

2. Mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun.
4. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Minimal Shoes Care Madiun.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Minimal Shoes Care Madiun
7. Mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Minimal Soes Care Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak – pihak terkait, sebagai berikut.

1. Bagi Minimal Shoes Care

Untuk memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen Minimal Shoes Care dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan harga, sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan

2. Bagi Peneliti Lain

Untuk memberikan informasi dan landasan bagi peneliti lain dalam melaksanakan penelitian lanjutan