

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsumen adalah komponen yang paling penting dalam keberlangsungan suatu bisnis ataupun perusahaan. Tanpa adanya konsumen tidak akan ada proses bisnis baik jasa atau produk lainnya. Peter Drucker dalam Abdullah (2013) menyatakan bahwa tugas utama perusahaan adalah menciptakan pelanggan atau konsumen. Setelah kita memiliki pelanggan maka perusahaan harus memastikan bahwa pelanggan puas terhadap produk perusahaan. Setelah pelanggan menggunakan produk yang digunakan, maka perusahaan harus mengusahakan suatu kejadian dimana pelanggan menjadi puas terhadap produk yang dikonsumsi sehingga tercipta minat beli ulang produk.

Minat beli ulang atau yang dikenal sebagai loyalitas pelanggan memiliki beberapa faktor yang menjadi syarat loyalitas pelanggan bisa terjadi. Salah faktor utama pemicu kepuasan pelanggan adalah suatu keunggulan produk. Perusahaan atau pengusaha berusaha sebaik mungkin untuk merawat dan melayani pelanggan dengan memberikan pelayanan dan produk yang terbaik agar tercipta suatu kepuasan pelanggan terhadap suatu produk yang tidak akan membuat pelanggan kehilangan minat beli ulang.

Perusahaan harus menyadari betapa pentingnya konsumen bagi kelangsungan usaha dan perusahaan. Ketika pertama kali konsumen

menggunakan produk perusahaan dan pelanggan merasa puas terhadap produk tersebut maka pelanggan akan membeli lagi produk yang digunakan. Pelanggan bisa memberi anjuran kepada orang lain untuk menggunakan produk tersebut apabila merasa puas untuk beberapa kali pembelian.

Minat pelanggan untuk membeli ulang produk yang telah digunakan serta pemberian anjuran kepada orang lain untuk menggunakan produk tersebut merupakan suatu bentuk loyalitas pelanggan terhadap produk yang telah digunakan. Hal tersebut tentu saja akan membuat perusahaan mengalami keuntungan tersendiri. Perusahaan juga akan mendapat pelanggan yang membeli secara berulang-ulang perusahaan juga mendapat media promosi secara gratis.

Suatu keunggulan produk yang dikonsumsi oleh pelanggan memiliki suatu tantangan yaitu keinginan suatu pelanggan yang ingin menggunakan beragam merk lain atau yang biasa disebut dengan *variety seeking*. Pada beberapa tahun terakhir terjadi banyak sekali konsumen yang berpindah kepada merk lain. Bahkan produk yang baru saja muncul ke permukaan pasar dan dapat menyaingi produk yang bahkan sudah lama digunakan.

Banyaknya merk-merk saingan yang ada tidak menutup kemungkinan produk yang diproduksi oleh perusahaan lama ditinggalkan. Pelanggan yang sudah puas terhadap produk lama bahkan sudah merasa loyal terhadap produk yang biasa digunakan pun bisa meninggalkan

produk tersebut. Perusahaan-perusahaan baru tersebut memiliki suatu potensi pasar yang kuat dan dapat mengancam eksistensi atau pasar yang dimiliki oleh perusahaan yang menguasai pasar.

Variety seeking yang dilakukan oleh konsumen terkadang juga terjadi akibat dari perilaku konsumen itu sendiri. Sebagian konsumen memiliki perilaku yang cenderung cenderung akan mencoba produk baru dalam pembelian selanjutnya. Hal tersebut yang menyebabkan adanya eksplorasi pembelian terhadap produk yang belum pernah digunakan guna memenuhi hasrat keigintahuan konsumen. Kebutuhan mencari variasi merupakan dasar dari sifat alamiah atau kepribadian manusia dimana mereka selalu menginginkan hal baru atau sesuatu yang lain daripada yang biasa dilakukan.

Persaingan dalam dunia bisnis mengharuskan seorang pelaku bisnis berpikir untuk melakukan suatu kegiatan perencanaan atau strategi, agar produk mereka diterima di pasar. Perusahaan sekarang ini memiliki banyak cara yang inovatif yang dimiliki dan dapat mengikat hati pelanggan untuk tetap setia pada produk perusahaan. tetapi menjaga konsumen tetap bertahan pada produk atau jasa dan tidak berganti kepada produk atau jasa yang lain tentu bukanlah hal yang mudah. Ada beberapa faktor yang perlu digagas perusahaan.

Sesuai latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Moderasi oleh *Variety Seeking*”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian di bawah ini:

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah *variety seeking* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah *variety seeking* memoderasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *variety seeking* terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang di moderasi oleh *variety seeking*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai pentingnya kepuasan pelanggan yang akan membuat minat beli ulang konsumen dan mengetahui resiko *variety seeking*. Sehingga dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk mengoptimalkan pelayanannya.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini yaitu menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada pemasaran yang dilakukan oleh konsumen dan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian Beserta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas mengenai landasan teori yang mendasari Tinjauan teori, Tinjauan Penelitian, Hipotesis Masalah dan Kerangka Pemikiran.

BAB III : METODA PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang desain penelitian, definisi operasional variable, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, jenis pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam hal ini berisi mengenai obyek penelitian,analisi data,serta hasil olah data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan akan disingkat dalam kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN