

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri hiburan malam telah menjadi salah satu *lifestyle* khusus di perkotaan besar seperti Jakarta. Perubahan gaya hidup, kemajuan teknologi, dan pertumbuhan ekonomi telah merubah pola pikir masyarakat tentang industri hiburan malam terutama bar. Bengkel Space SCBD merupakan salah satu bar yang cukup populer di kota Jakarta yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52 - 53, SCBD, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, bisnis di sector ini dituntukk untuk terus berinovasi dan beradaptasi untuk mempertahankan eksistensinya.

Dikarenakan sebelum Bengkel Space beroperasi didaerah tersebut sudah ditempat yang sama tiga kali mengganti bar dengan tema yang berbeda sehingga dalam upaya menjaga eksistensi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik ada penurunan pelanggan dari bulan oktober sampai november. Oleh karena itu, Bengkel *Space* perlu memahami faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menjadi hal yang sangat penting menjaga eksistensi dari bisnis tersebut. Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di dalam bisnis ini meliputi *product quality*, *service quality*, *price fairness*, *store atmosphere*, dan *event quality*.

Semua makanan dan minuman yang disajikan hingga presentasi yang diberikan termasuk dalam *product quality*. Interaksi antara karyawan dan konsumen adalah bagian dari *service qualitu*. Apakah pelanggan merasa harga yang dibayar

sesuai dengan apa yang mereka dapatkan adalah bagian dari *price fairness*. *Store atmosphere* terdiri dari kenyamanan tempat usaha dan kualitas acara yang ditampilkan kepada pelanggan. *Event quality* mencakup semua acara yang berlangsung di Bengkel *space* SCBD memiliki kualitas yang baik atau tidak. Pemilik bisnis yang memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang elemen-elemen ini dapat membuat rencana yang lebih efisien untuk membangun loyalitas pelanggan dan menjaga daya saing bisnis dan keberadaan Bengkel *Space*. Dengan latar belakang ini, penelitian ini akan berfokus untuk menganalisis hubungan antara *product quality*, *service quality*, *price fairness*, *store atmosphere*, dan *event quality* terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel *Space*. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pemilik Bengkel *Space* dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih baik dan efektif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *product quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*?
2. Apakah *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*?
3. Apakah *price fairness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customersatisfaction* pelanggan Bengkel *Space*?

4. Apakah *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*?
5. Apakah *event quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*?
6. Apakah *product quality*, *service quality*, *price fairness*, *store atmosphere*, dan *event quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*?
7. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pelanggan Bengkel *Space*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *product quality* terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*.
2. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*.
3. Menganalisis pengaruh *price fairness* terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*.
4. Menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*.
5. Menganalisis pengaruh *event quality* terhadap *customer satisfaction* pelanggan Bengkel *Space*.

6. Menganalisis pengaruh simultan *product quality*, *service quality*, *price fairness*, *store atmosphere*, dan *event quality* terhadap *customer satisfaction*.
7. Menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*
8. Memberikan manfaat penelitian bagi Bengkel space SCBD.
9. Memberikan implikasi material kepada Bengkel space SCBD.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat baik bagi pihak perusahaan yaitu Bengkel Space SCBD maupun penelitian selanjutnya. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pihak Bengkel Space SCBD

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Bengkel Space SCBD dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya dengan memperhatikan faktor-faktor yang dibahas dalam penelitian ini.

- Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi penelitian selanjutnya pada bidang yang relevan. Diharapkan juga dari hasil dari penelitian ini dapat dikembangkan lebih lagi.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab 1 Pendahuluan

Pada bagian ini, latar belakang pemilihan topik, pokok masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, pembatasan masalah yang ditetapkan, dan sistematika penulisan laporan akan dijelaskan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bagian ini akan dipaparkan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dipilih dan dibutuhkan untuk pengolahan data.

Bab 3 Metode Penelitian

Bagian ini akan membahas penelitian pendahuluan, subjek penelitian, tujuan, dan literatur yang digunakan. Ini juga akan mencakup metode pengumpulan dan pengolahan data serta analisis yang digunakan.

Bab 4 Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

Bagian ini akan menjelaskan sistem serta metode yang akan digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Setelah data diolah, maka akan dilakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti kepada pihak perusahaan dan peneliti berikutnya.