

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pembangunan ekonomi merupakan suatu proses yang menyebabkan pendapatan rata-rata jasa kerja pekerja meningkat dalam periode waktu yang panjang. Terdapat tiga sifat penting dari pembangunan ekonomi, yaitu suatu proses terjadinya perubahan secara terus-menerus, adanya usaha untuk menarik pendapatan perkapita, dan kenaikan pendapatan perkapita dalam jangka panjang. Kebijaksanaan Pemerintah dalam dalam pembangunan ditujukan untuk mengubah cara berpikir agar dapat memehami cara pembangunan ekonomi.

Untuk menarik adanya pembangunan ekonomi maka adanya industri di masyarakat sebagai penopang perekonomian dan penampung tenaga kerja. Oleh kerena itu, industry memiliki peran penting dalam pembangunan, salah satunya di Provinsi Jawa Timur terutama pada Kabupaten Tulungagung yang merupakan Kabupaten yang berkembang perekonomiannya dan banyak mendirikan perindustrian termasuk industri bengkel las.<sup>2</sup>

Kabupaten Tulungagung mempunyai daerah yang sebagian besar masyarakatnya membuka usaha benkel las dan merekrut tenaga-tenaga kerja untuk membantu menjalankan perbengkelan. Dengan adanya tenaga pembantu atau tukang maka pemesanan dan penggerjaan akan cepat selesai dikerjakan.

---

<sup>2</sup> Mimi Cahyani, “dampak usaha bengkel las terhadap pendapatan pekerja di Kecamatan cakranegara kota mataram,” *jurnal media informasi ekonomi pembangunan, manajemen dan akuntansi* 6 (March 1, 2020): 16–18.

Kecamatan Karangrejo merupakan salah satu kecamatan yang sebagian besar ber mata pencaharian bengkel las.

Bengkel las Karya Agung merupakan salah satu bengkel las yang ada di Tulungagung. Tepatnya berada di Desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Bengkel ini berdiri sejak tahun 2000 – sekarang. Bengkel las Karya Agung Merupakan suatu usaha yang dimiliki oleh seseorang yang bernama Bapak Imam Nachrowi. Bengkel las ini memproduksi berbagai macam pesanan diantaranya, pintu harmonica, canopy, teralis, pagar besi, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan berbagai macam besi.

Dengan adanya usaha bengkel ini, maka akan ada penyerapan tenaga kerja di sini. Setiap bengkel membutuhkan pekerja yang trampil untuk membuat pesanan sesuai keinginan konsumen. Karena ini berkaitan dengan usaha desain dan pembuatan, maka peran tenaga kerja sangat besar. Skill yang baik akan memberikan rasa kepuasan bagi konsumen sehingga konsumen akan mau menjadi konsumen loyalitas. Tidak hanya memberikan skill dan tenaga, pekerja juga diuntungkan dengan pendapatan yang diperoleh, semakin banyak pelanggan, maka akan semakin banyak pendapatan bengkel dan para pekerja.

Bengkel Las Karya Agung memiliki aspek penting dalam strategi pemasarannya yaitu mengedepankan kualitas pelayanan hasil pesanan sesuai harapan bahan baku yang digunakan berkualitas sesuai dengan pesanan konsumen. Adapun *benefit* lain jika sudah berlangganan lama adalah mendapatkan potongan harga sebesar 10%. Layanan ini disediakan untuk mengutamakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan

berpengaruh langsung terhadap kepuasan dari pelanggan, yang juga akan berpengaruh pada pembelian berulang. Kepuasan pelanggan inilah yang akan memberikan dampak terhadap loyalitas konsumen maupun kepercayaan. Istilah “loyalitas” mengacu pada komitmen jangka panjang pelanggan untuk berlangganan suatu layanan atau melakukan transaksi.

Hal ini merupakan suatu kualitas perusahaan karena suatu pelayanan secara langsung mempengaruhi reputasi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan rasa loyalitas terhadap produk yang ditawarkan. Kualitas layanan yang diberikan dengan baik merupakan salah satu aspek yang mendukung tercapainya loyalitas. Hal ini dikarenakan pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik merasa dihargai dan nyaman.<sup>3</sup>

Pada wilayah Kabupaten Tulungagung khususnya Kecamatan Karangrejo terdapat competitor yang memiliki usaha Bengkel Las yang sama, hal ini mengakibatkan perusahaan harus menciptakan produk yang lebih baik diantara competitor lainnya. Selain itu, perlu memperhatikan kualitas layanan dalam proses kegiatan usahanya, sehingga para pelanggan lama maupun konsumen baru tidak merasakan kecewa. Disamping itu dengan adanya permasalahan yaitu kemajuan zaman yang menyebabkan terciptanya produk baru, maka usaha bengkel las ini tentunya dapat menyelesaikan masalah tersebut.

Dengan fenomena yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai bagaimana pentingnya menjaga loyalitas

---

<sup>3</sup> Ellyss Cornelia dan Nancy Veronica S. analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC Surabaya, (jurnal manajemen perhotelan, Vol. 4 No. 2, 2008), hal 47

pelanggan dalam operasi bisnis untuk mencapai tujuan perusahaan. Mengingat banyaknya competitor yang memiliki usaha yang sama di sekitar Bengkel Las Karya Agung. Kesulitan rdasarkaninilah yang akan mempengaruhi performa dari usaha Bengkel Las Karya Agung. Dengan permasalahan yang terjadi penerapan strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas konsumen sangat penting, tujuan dari penerapan strategi pemasaran ini akan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk bersaing dan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Penulis tertarik dengan penelitian lebih mendalam dan mengajinya sebagai sebuah skripsi dengan judul yang berdasarkan latar belakang diatas, **“STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Bengkel Las Karya Agung Desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, maka terdapat beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana strategi pemasaran yang diterapkan Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen?
2. Bagaimana kendala dalam menerapkan strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen?
3. Bagaimana dampak dari menerapkan strategi pemasaran oleh Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen?

### C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah di paparkan diatas, maka berikut ini terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen.
2. Untuk mendeskripsikan kendala dalam menerapkan strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen.
3. Untuk mendeskripsikan dampak dari penerapan strategi pemasaran oleh Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

### D. Kegunaan Praktis

Dimungkinkan untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dengan ruang lingkup yang mungkin muncul dalam penelitian berdasarkan konteks masalah yang dijelaskan di atas, hal ini akan memastikan bahwa pembahasan lebih terfokus pada analisis strategi untuk mempertahankan loyalitas konsumen.

Adapun fokus penelitian ini, berupa:

- a) Pesaing sekitar yang memiliki bisnis yang sama
- b) Konsistensi konsumen dalam melakukan transaksi
- c) Pelayanan yang diberikan sehingga dapat mempertahankan konsumen yang loyal
- d) Munculnya konsumen baru

## E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

a) Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat atau wawasan mengenai bagaimana strategi pemasaran khususnya strategi pemasaran dalam menjaga loyalitas pelanggan serta untuk pengembangan keilmuan dalam mata kuliah peminatan pemasaran.

b) Praktis

Data dan Informasi serta hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan serta sebagai sumber informasi bagi peneliti yang sejenis selanjutnya.

2. Bagi dunia industri

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mempertahankan usahanya dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin meningkat dan sebagai acuan untuk mengembangkan bisnisnya di masa mendatang

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan bacaan dalam pengetahuan serta sebagai wawasan atau referensi bagi peneliti lain

## F. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

Dengan adanya judul penelitian ini, maka penjelasan lebih lanjut diperlukan, guna untuk menghindari salah dalam penafsiran yang tidak diinginkan. Berikut ini uraian dari istilah-istilah yang ada dalam judul penelitian:

#### a. Strategi Pemasaran

Strategi Pemasaran ialah suatu rangkaian upaya untuk memberi informasi dari perusahaan atau organisasi kepada khalayak umum tentang produk maupun jasa yang akan ditawarkan, sehingga target yang sudah direncanakan akan tercapai.<sup>4</sup>

#### b. Loyalitas Konsumen

Loyalitas Konsumen adalah kesetiaan pelanggan yang sesuai dengan aktivitas pembeliannya sehingga memperlihatkan bahwa pelanggan tersebut adalah pelanggan yang loyal. Makna lain adalah dimana pelanggan secara konsisten membeli produk dari layanan yang sama dengan semua anggarannya.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> H. Usman Moonti, bahan ajar mata kuliah dasar-dasar pemasaran (interpena Yogyakarta, 2015).

<sup>5</sup> Philip Kotler, manajemen edisi milenium, (Jakarta: Erlangga, 2004)., hal81

## **2. Definisi Operasional**

Dari hasil penegasan istilah yang didalamnya terdapat sub bab definisi konseptual, maka penegasan istilah yang juga di dalamnya terdapat sub bab definisi konseptual dari peneliti yang berjudul “Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Bengkel Las Karya Agung Desa Bungur Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung)” ini adalah upaya yang dilakukan untuk mengembangkan pemasaran supaya dapat bersaing dengan competitor lain dan lebih unggul dalam memberikan pelayanan atas produk yang ditawarkannya.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai uraian latar belakang masalah yang menjelaskan problematika persoalan yang akan di teliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah jika diperlukan, manfaat dari hasil penelitian, definisi istilah serta sistematika penulisan skripsi untuk mempengaruhi arah penulisa dalam penelitian.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tinjauan pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Dalam penelitian kualitatif ini, keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai penjelasan atau bahan pembahasan penelitian dari lapangan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan serta tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topic sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data. Paparan data tersebut diperoleh melalui pengamatan, hasil wawancara serta deskripsi informasi lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi keterkaitan pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditentukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang mencerminkan dari temuan yang sesuai dengan rumusan masalah dan saran-saran yang berguna bagi pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian.