

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia mempunyai bermacam jenis kuliner, salah satunya di Indonesia. Kuliner adalah kegiatan yang berbau dengan masak memasak. Selain makanan, minuman juga termasuk dalam dunia kuliner yang biasa disebut dengan *food and baverage*. Masakan Indonesia juga salah satu makanan yang paling kaya di dunia dengan rempah-rempah yang khas sehingga menghasilkan cita rasa yang kuat. Kuliner Indonesia bisa dikatakan sebagai pencerminan macam-macam budaya dan tradisi yang berasal dari banyak pulau dari Sabang sampai Merauke. Selain itu, juga memegang peranan penting bagi budaya Indonesia secara umum yang merupakan warisan leluhur karena mempunyai aroma yang berbeda serta ciri khas sendiri.

Bisnis makanan (kuliner) seperti membuat dan menjual makanan dan minuman sedang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Menurut Putro et al., (2014), masyarakat lebih senang menjalankan bisnis ini, karena selain menguntungkan, bisnis ini juga menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Macam-macam makanan dengan ciri khas, hadirnya wisata kuliner, dan makanan unik yang menjadi gaya hidup masyarakat menjadi tanda bahwa bisnis ini berkembang pesat. Saat ini, cenderung kuliner menggunakan promosi menguntungkan sedang berkembang dan memperkenalkan berbagai bisnis baru serta jenis masakan yang praktis, yang berada di café ataupun bar di tahun terakhir, terkhusus di Mojokerto.

Mojokerto dikenal menjadi kota kecil yang ada di Jawa Timur. Terletak di 50 km Barat Daya Kota Surabaya. Bisnis kuliner berkembang begitu pesat di Kota Mojokerto, salah satu kulinernya ialah Mie Gcoan yang sekarang disukai oleh remaja, orang dewasa serta anak-anak. Mie Gacoan memiliki berbagai varian menu, salah satu menu yang dikenal di masyarakat ialah mie pedas dengan berbagai level.

Menurut Guntarayana et al., (2018), Mie merupakan produk pasta yang berasal dari tepun. Mie sendiri ialah produk makanan yang asalnya dari daratan

Cina saat zaman Dinasti Han yang langsung berkembang ke Negara Asia, yaitu Jepang, Korea, dan Taiwan. Mie juga digunakan sebagai salah satu komoditi pangan pengganti makanan pokok.

Banyaknya pelaku bisnis makanan khususnya olahan mie yang menjalankan usaha rumah makan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan antar pelaku usaha. Usaha Cafe dan restoran diharuskan untuk selalu memberikan inovasi terbaru, agar restoran tetap eksis dan dapat menarik dan memuaskan konsumen (Fitrianda, 2013). Seperti halnya di Mojokerto yang saat ini terdapat banyak yang menjual olahan mie dengan menu yang sama seperti Mie Gacoan. Meskipun demikian, kedai Mi Gacoan di Mojokerto tidak pernah sepi pembeli. Berdasarkan survey yang peneliti lakukan, sebagian besar konsumen yang membeli Mie Gacoan telah melakukan pembelian berulang kali. Hal ini dikarenakan adanya pengaruh beberapa faktor.

Damayanti (2015), mengemukakan bahwa nilai yang diberikan oleh konsumen akan mendapatkan hasil pada kepuasan konsumen yang mengakibatkan munculnya loyalitas konsumen. Menciptakan dan meningkatkan kesetiaan konsumen pada perusahaan dilakukan untuk memperbaiki kedudukan perusahaan didepan pembeli serta pasar hingga membuat terlihat apa yang jadi preferensi pembeli baik pada produ perusahaan. Saat perusahaan terus berkembang, khususnya industri kuliner, pengertian akan kebutuhan konsumen akan tumbuh dengan mandiri yang disebut *customer referrals*. Kesetiaan konsumen adalah salah satu aspek penting yang akan memperkuat keberhasilan bisnis seseorang (Maiti & Bidinger, 1981).

Hasil penelitian Hutomo (2011), menyatakan jika kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen secara bersamaan berpengaruh pada loyalitasnya pembeli. Bisa ditarik kesimpulan yakni, suasana restoran serta kualitas dari produk akan membuat konsumen menjadi puas yang mengakibatkan pada loyalitas konsumen dimana faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kesetiaan konsumen adalah tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan kejadian penjelasan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai loyalitas konsumen dilihat dari variabel atau faktor yang

mempengaruhi loyalitas konsumen dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang, maka perumusan permasalahan penelitian yakni:

1. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Mojokerto?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen di Mie Gacoan Mojokerto?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Mie Gacoan Mojokerto?
4. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen di Mie Gacoan Mojokerto ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada perumusan permasalahan, maka tujuan yang akan diperoleh pada penelitian ini yang hendak diperoleh pada penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Mojokerto
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk pada loyalitas pembeli Mie Gacoan Mojokerto
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen Mie Gacoan Mojokerto
4. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Mojokerto

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

1. Bagi perusahaan

Diharapkan dalam penelitian ini mampu menjadi salah satu masukan apa saja variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen serta membuat rencana yang benar untuk menghadapi persaingan yang makin kuat.

2. Bagi peneliti

Bisa digunakan sebagai informasi, menambah pengetahuan, dan sebagai referensi untuk menggunakan ilmu yang telah didapatkan saat kuliah.

3. Bagi pembaca

Bisa dipergunakan untuk bahan bacaan, informasi serta referensi dalam memperbandingkan serta mempertimbangkan dengan penelitian berikutnya.

1.5 Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian memiliki tujuan guna menyamakan pendapat antara penulis dan pembaca, maka penulis melakukan penyusunan defiasi operasaionalnya ialah:

1. Warung makan Mie Gacoan merupakan usaha kuliner yang tidak hanya menjual makanan mie pedas saja, tetapi juga berbagai dimsum dan minuman di Kota Mojokerto.
2. Loyalitas yaitu prinsip yang dipegang erat untuk membeli ulang ataupun pembelian berulang produk mie gacoan dikemudian hari meskipun pengaruh eksternal serta penjualan yang memiliki potensi mengakibatkan konsumen pindah ke produk lain.
3. Pembeli Mie Gacoan yaitu setiap orang yang menggunakan produk mie gacoan di masyarakat, baik untuk kepentingan umum ataupun pribadi.
4. Harga yaitu nilai dari barang (produk) ataupun jasa yang diukur dengan uang.
5. Kualitas artinya tingkatan baik ataupun buruk suatu hal, taraf mutu ataupun derajat.

6. Pelayanan ialah tahap memenuhi keperluan lewat kegiatan orang lain dengan teratur.
7. Produk ialah suatu hal yang bisa ditawarkan penjual untuk diminta, dibeli, dicari, dipakai, dikonsumsi serta diperhatikan untuk memenuhi keinginan serta keperluan pasar yang terkait.
8. Fasilitas ialah segala suatu hal yang sifatnya peralatan fisik yang tersedia dari produsen barang atau jasa yang berguna dengan tujuan agar pembeli nyaman.

