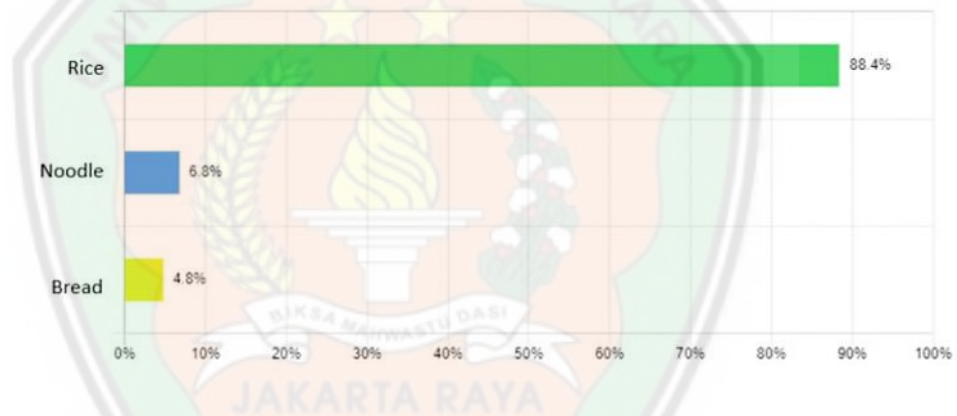


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap daerah di Indonesia memiliki beragam jenis makanan pokoknya masing-masing tergantung dengan iklim dan kondisi lingkungan di sekitarnya, tetapi makanan pokok yang paling utama dan sering dijumpai ialah nasi putih. Sebagian besar penduduk Indonesia mengandalkan beras sebagai makanan pokok tunggal. (Bantacut, 2014). Berdasarkan data penelitian yang dilakukan oleh sebuah blog bernama licorice: southeast Asian market insight dengan tajuk Indonesia Prefer Rice Than Anything Else.



Gambar 1.1 Data Survey Makanan Utama Yang Paling Anda Sukai

Sumber: <http://report.licorice.pink/blog/mini-survey/indonesian-preferice-than-anything-else/>

Berdasarkan Gambar 1.1 adalah hasil survey tentang makanan utama di Indonesia dilakukan pada rentang waktu: 2019/7/24 sampai 2020/1/24 dengan responden sebanyak 500 orang Indonesia. Mendapatkan hasil sebesar 88,4 persen responden lebih menyukai nasi dibanding makanan lain. Sedangkan 6,8 persen responden menyukai mie dan 4,8 persen responden lainnya menyukai roti. Hal ini berkaitan juga dengan

bahan atau produk makanan alternatif atau pengganti salah satunya adalah mie. Dari data diatas kita mengetahui bahwa untuk mie sendiri persentasenya cukup besar dibandingkan dengan makanan lain yaitu roti.

Sudah lama mie menjadi salah satu makanan yang dapat disandingkan dengan nasi di kebutuhan – kebutuhan tertentu karena terbuat dari bahan dasar gandum yang juga sebagai sumber karbohidrat kompleks meskipun Indonesia bukanlah penghasil gandum tetapi masyarakat Indonesia sangat gemar mengkonsumsi mie di setiap kalangan, karena mie merupakan salah satu pangan alternatif pengganti nasi yang dapat dikonsumsi orang dewasa dan anak – anak (Ardhayanti & Widyaiswara, 2020). Mie termasuk jenis makanan olahan yang dikenal dengan citarasa yang enak dan memiliki harga yang relatif murah bahkan mie juga turut serta membantu masyarakat Indonesia mencegah malnutrisi (Mukti, 2012). Karena hal tersebutlah mie juga dijadikan sebagai bahan utama di beberapa kedai atau restaurant sebab harga yang terjangkau dan dapat diolah menjadi hidangan dengan cita rasa baru.

Hal ini lah yang membuat para pelaku usaha ramai membuka bisnis kuliner berbahan dasar mie dan juga membuat pelaku usaha kian marak menjajakan produknya dengan berbagai macam keunggulan dan rasa untuk menarik perhatian para pelanggan terkhusus para pencinta olahan mie. Persaingan dalam bisnis kuliner ini selain menggunakan bahan dasar mie juga menjalankan sistem restaurant makanan cepat saji (Salsabila & Maskur, 2022). Karenanya saat ini banyak restaurant mie cepat saji seperti mie talk, mie clubbing dan mie gacoan yang sedang naik daun di kalangan anak muda selain dari cita rasanya yang pedas nikmat, harga pas di kantong dan tempat yang nyaman menjadi salah satu kepuasan sendiri bagi pelanggannya.

Salah satu restaurant mie yang sedang tren beberapa waktu belakangan ini adalah Mie Gacoan. Mie Gacoan sendiri adalah sebuah merk dagang dari jaringan restaurant mie pedas no 1 di indonesia, PT Pesta Pora Abadi merupakan induk dari restaurant Mie Gacoan. Mie Gacoan berdiri di awal tahun 2016 bertempat di Kota Malang, Jawa

Timur. Sering disebut price to quality terbaik di kelas nya. (Permana & Panjaitan, 2021). Setelah Restaurant pertama di kota Malang kini Mie Gacoan hadir hampir di seluruh pelosok Indonesia salah satunya yang berada di Bekasi Timur berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.99, RT.001/RW.004, Bekasi Jaya, Kec. Bekasi Tim., Kota Bekasi, Jawa Barat 17113. Saat ini Mie Gacoan telah tumbuh menjadi market leader khususnya di provinsi Jawa dan kepulauan Bali.

Area makan di restaurant Mie Gacoan terbilang nyaman dengan dekorasi untaian kabel serta lampu bohlam yang berada di ruang outdoor. Lampu ini akan mulai bercahaya sehingga menghadirkan suasana yang hangat dan nyaman untuk ngobrol berlama-lama dengan teman dan kerabat. Untaian lampu-lampu bohlam ini seolah menjadi formula mereka dalam merancang ruangan terbuka mereka. Selain dari sisi fasilitas variasi menu yang ditawarkan relatif banyak dan murah dikutip dari situs website google maps berikut harga pada menu di Mie Gacoan Bekasi Timur.

NOODLE	DIMSUM	BEVERAGE
• Mie Ansel 10K	• Siomay 9.1K	• Mineral 4.1K
• Mie Setan Lv 1-4 10K	• Udang Rambutan 9.1K	• Lemon Tea 5.9K
• Mie Setan Lv 5-8 10.9K	• Udang Keju 9.1K	• Milo 8.2K
• Mie Ibas Lv 0-4 10K	• Lumpia Udang 9.1K	• Orange 5.0K
• Mie Ibas Lv 5-8 10.9K	• Panisit Goreng 10K	• Es Tea 4.1K
	• Ceker 9.1K	• Tea Tarik 6.4K
		• Vanilla Latte 8.2K
		• Thai Tea 8.2K
		• Thai Green Tea 8.2K
		• Es Coklat 8.2K
		• Es Genderwo 9.1K
		• Es Tuvol 5.9K
		• Es Sundel bolong 5.9K
		• Es Pocong 9.1K

Gambar 1.2 Menu Mie Gacoan

Sumber: google.com

Berdasarkan gambar di atas yaitu gambar 1.1 dan gambar 1.2 bahwasanya harga adalah salah satu elemen yang sulit dipisahkan dalam penilaian untuk loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009: 67), dalam penelitian (Cahyani, 2016) harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan elemen lain yang menghasilkan biaya. Harga juga mengkomunikasikan positioning nilai yang dimaksudkan dari produk atau merek perusahaan ke pasar. Terkadang pelanggan ada yang beranggapan bahwa dengan harga

yang tinggi belum tentu menjadikan kepuasan bagi pelanggan, namun di satu sisi juga menganggap bahwa dengan mematok harga yang tinggi juga sesuai dengan kualitas produk yaitu pada menu makanan dan minuman yang ditawarkan pada pelanggan.

Menurut Kotler (2014) dalam penelitian (Zulkarnain et al., 2020). Kualitas produk didefinisikan sebagai karakteristik umum dan atribut suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan eksplisit/implisit. Maka dari itu untuk menjaga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan perusahaan atau manajemen harus memperhatikan betul produk yang diberikan kepada pelanggan. Jangan sampai menimbulkan kekecewaan yang menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi menurun.

Hal ini juga berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan menurut (Christina, 2013) dalam penelitian (Zulkarnain et al., 2020). Dalam jangka panjang, itu adalah perspektif konsumen dan evaluasi kognitif pembayaran transfer. Perusahaan yang mengutamakan kualitas memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten untuk menikmati keunggulan kompetitif, perusahaan membangun loyalitas pelanggan dengan mudah, membangun hubungan pelanggan yang baik.

Masalah dalam penelitian ini berfokus kepada kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dimana mie gacoan ini salah satu restaurant mie yang sangat viral terkhusus untuk cabang Bekasi Timur disamping itu terdapat banyak masalah mulai dari kualitas produk dengan rasa yang tidak sesuai, makanan sudah disiapkan sebelum dipesan membuat kualitas mie menjadi keras dan kurang baik untuk di konsumsi pelanggan, kualitas layanan yang kurang baik sehingga membuat pelanggan kurang nyaman untuk berada disana. Walaupun dengan harga mie yang terjangkau ada beberapa menu yang di rasakan oleh pelanggan kurang sesuai dengan kuantitas nya dan hal-hal lain yang akan dijabarkan melalui wawancara singkat oleh beberapa mahasiswa yang pernah melakukan pembelian di Mie Gacoan Bekasi Timur.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang telah dilakukan secara langsung kepada 15 mahasiswa pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur terkait loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan berikut hasil wawancara langsung nya.

Tabel 1. 1 Daftar Pernyataan Pelanggan Mie Gacoan Cabang Bekasi Timur

No	Nama	Puas/Tidak Puas	Alasan
1	Faisal Karim Jafar	Tidak Puas	Pelayanan staff kurang baik memberikan rasa tidak nyaman bagi pelanggan
2	Suci Fitri	Tidak Puas	1. tidak ramah untuk penyandang disabilitas 2. tidak ramah untuk lansia, ibu hamil dan anak – anak
3	Rizal Sam	Tidak Puas	Pelayanan sangat lambat
4	Mona	Tidak Puas	Pembelian dibatasi jumlahnya dan susah nya lokasi untuk parkir
5	Enjang Dwi	Tidak Puas	Rasa masakan yang berubah dan kualitas

			layanan yang buruk
6	Gabby Virginia	Puas	Rasa makanannya enak, Pelayanan cepat dan antun
7	Rien irianti	Puas	Rasa makanan enak, parkir luas, dan harus di waktu yang tepat
8	Gustina	Puas	Area makan nyaman dan luas
9	Budi	Puas	Harga murah dan banyak
10	Utami	Tidak Puas	Rasa tidak sesuai dengan deskripsi produk
11	Agustinus	Tidak Puas	Parkir Sempit dan membuat macet
12	Iqbal	Puas	Tempat nyaman untuk nongkrong dan harga terjangkau
13	Ahmed ali	Puas	Lokasi strategis cocok untuk anak anak muda

14	Eka cahya	Tidak Puas	Bagian home servicenya kurang memperhatikan tempat kotor di area makan
15	Muklis jadid	Tidak Puas	Take away hanya dikhususkan buat ojol

Sumber: wawancara 2022

Dari data hasil wawancara menunjukkan bahwa 6 dari 15 orang menyatakan puas akan kualitas layanan kualitas produk dan harga yang diberikan restaurant Mie Gacoan tetapi 9 orang lainnya menyatakan ketidakpuasan, maka dari itu peneliti ingin mengetahui penyebab 9 orang tersebut tidak merasa puas terhadap restaurant Mie Gacoan di Bekasi timur. Sehingga peneliti mencoba melakukan observasi langsung pada Mie Gacoan di Bekasi Timur dan membandingkan dengan Mie Gacoan di Cikarang,

Tabel 1. 2 Perbandingan harga Mie Gacoan cabang Bekasi timur dengan Mie Gacoan Cabang Cikarang

Menu	Mie Gacoan Bekasi	Mie Gacoan Cikarang
Mie Angel	Rp 10.000	Rp 10.000
Mie Setan Level 1-4	Rp 10.000	Rp 10.000
Mie Setan Level 6-8	Rp 10.900	Rp 10.900
Mie Iblis Level 1-4	Rp 10.000	Rp 10.000
Mie Iblis Level 6-8	Rp 10.900	Rp 10.900

Tabel 1. 3 Perbandingan Kualitas Produk Mie Iblis antara Mie Gacoan Cabang Bekasi dengan Mie Gacoan Cabang Cikarang

Faktor pembanding	Mie Gacoan Bekasi	Mie Gacoan Cikarang
Rasa	Untuk rasa kurang konsisten level 2 seperti level 4 level 0 seperti level 2	Rasa nya sesuai dengan level untuk level 4 pedas nikmat, untuk level 8 pedas pahit
Kuantitas	Untuk mie nya kurang matang dan terlalu berminyak	Kematangan pas dan tidak terlalu minyak

Tabel 1. 4 Perbandingan Kualitas Layanan antara Mie Gacoan di Bekasi dengan Mie Gacoan di Cikarang

No	Faktor Pembanding	Mie Gacoan Bekasi	Mie Gacoan Cikarang
1	Estimasi Waktu Pelayanan		
	Waktu Pemesanan	1 jam	15 Menit
	Pesanan disuguhkan	1,5 jam	30 menit
2	Fasilitas		
	Jenis Tempat	Outdoor	Outdoor
	Lahan Parkir	Sempit	Luas
	Toilet	Kotor	Bersih

Berikut hasil perbandingan Kedua Outlet Mie Gacoan tersebut. Berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat bahwa harga yang ditawarkan mie gacoan di Bekasi ataupun di cikarang sama, sedangkan untuk kualitas produk dan kualitas pelayanannya dikatakan belum baik jika dibandingkan dengan Mie Gacoan di Cikarang. Maka dari itu Mie Gacoan Bekasi perlu meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanannya untuk menyesuaikan dengan harga yang telah diberikan demi menciptakan kepuasan para pelanggannya jadi baik di Cikarang ataupun Bekasi dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya dan penjualan produk terus bertambah.

Penelitian seperti ini sebelumnya sudah pernah diteliti oleh karena itu terdapat research gap. Beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan salah satunya penelitian (Sari & Andjarwati, 2018)

yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas, Ada pengaruh positif dan signifikan harga terhadap loyalitas, terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain seperti (Zulkarnain et al., 2020) yang menyatakan semakin berkualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang membuat loyalist

Berdasarkan fenomena, masalah dan dari beberapa penelitian terdahulu maka dari itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Bekasi Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan?
6. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan
8. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan
9. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan

10. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan
6. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan
10. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu dan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan di bidang Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki penelitian sejenis.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan penjualan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk membatasi luasnya pembahasan yang akan dibahas, maka penulis memerlukan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Berikut batasan masalah:

1. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis S1 Manajemen dan S1 Akuntansi, angkatan 2019 – 2021
2. Melakukan Pembelian sebanyak $\leq 3x$, $3-5x$, $5x-$ tak hingga
3. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan cabang Bekasi Timur.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam pembuatan skripsi ini penulis memerlukan sistematika penulisan secara berurutan dengan tujuan untuk mudah dipahami dalam penyusunannya. Dibawah ini merupakan susunan sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori yang dapat penulis ambil baik dari jurnal maupun buku lain yang masih berhubungan dengan penyusunan laporan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dan pengolahan data yang menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan uji outer model, inner model, validitas dan reliabilitas, dan uji hipotesis dengan pembahasan dari penelitian ini secara rinci.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran dari penelitian ini.

REFERENSI

LAMPIRAN