

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) adalah sebagian esensial pada perekonomian bangsa atau sektor, serta negara Indonesia UMKM ini paling esensial bagi perekonomian masyarakat. UMKM terus-menerus paling mendukung bangsa atau pemerintah perihal menciptakan bidang kegiatan atau usaha baru dan melalui UMKM lagi dapat dibentuk bidang kegiatan atau usaha baru yang memanfaatkan tenaga ahli baru yang mampu menunjang penghasilan masyarakat. UMKM dibuat berlandaskan UU No. 20 tahun 2008 tentang UMKM.

Pandangan Budi, (2011) dalam penelitian (Bahri et al., 2019) tentang UMKM adalah bagian dari usaha kecil untuk masyarakat yang pada pembentukannya dilandaskan gagasan seseorang, mayoritas masyarakat berfikir UMKM itu adalah sekadar memanfaatkan *stakeholder* tertentu. UMKM kenyatannya menunjukkan peran dalam mengurangi peningkatan angka pengangguran yang terdapat di Indonesia, UMKM mempunyai peran dalam mengatasi pengangguran dengan memanfaatkan sumber daya alam yang berpotensi pada suatu daerah yang di kelola menyeluruh.

Pertumbuhan UMKM di Indonesia cukup mengalami percepatan. Kini total UMKM melampaui 64 juta atau 99% pelaku usaha di Indonesia, bertambah 5 juta mulai tahun 2015. Terhadap perkembangan yang pesat, Usaha Mikro Kecil Menengah berdampak dengan cepat pada perekonomian Indonesia. Berikut ditunjukkan menggunakan kenyataan bahwasanya Usaha Mikro Kecil Menengah adalah inti pekerjaan bagi sebagian besar masyarakat Indonesia kemudian dapat sebagai kontributor terbanyak PDB dan pemasukan tenaga kerja yang secara luar biasa bisa menurunkan taraf pengangguran (Br Tarigan et al., 2022). Dari data yang diambil oleh Kementerian Koperasi dan UKM.

Jumlah UMKM di Indonesia Sepanjang 2022

*Berdasarkan Provinsi

Unit

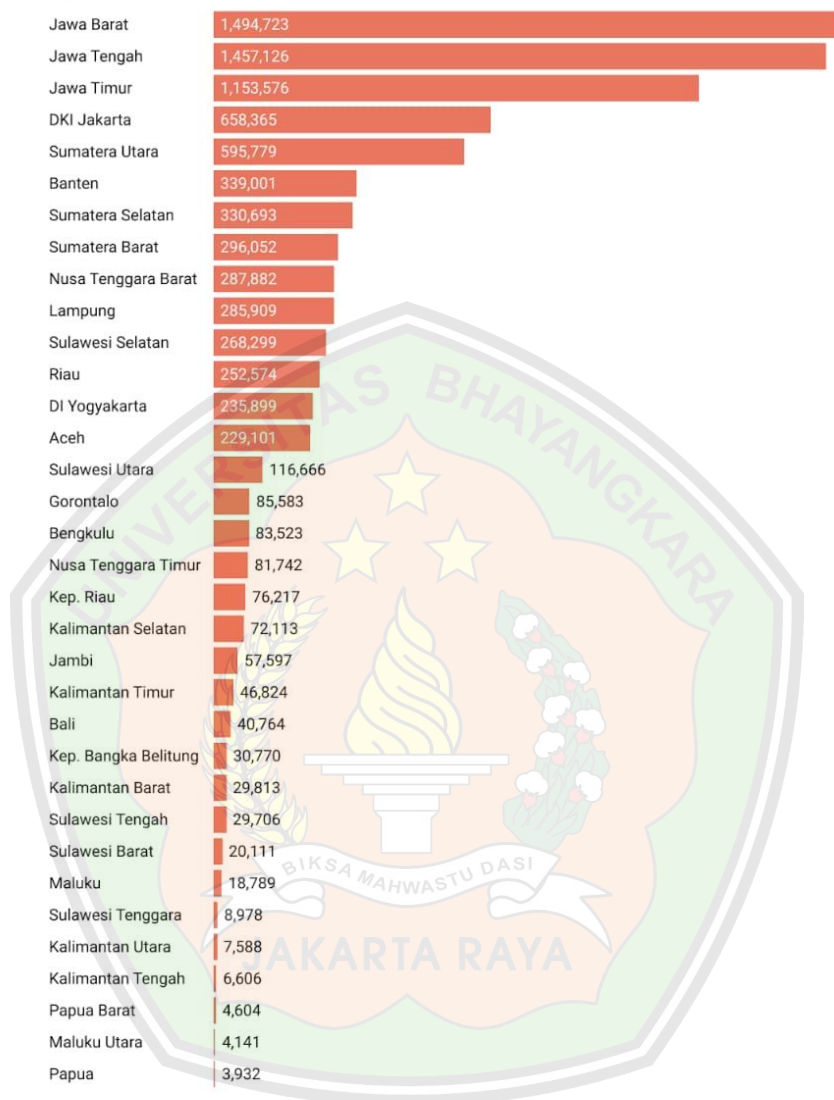


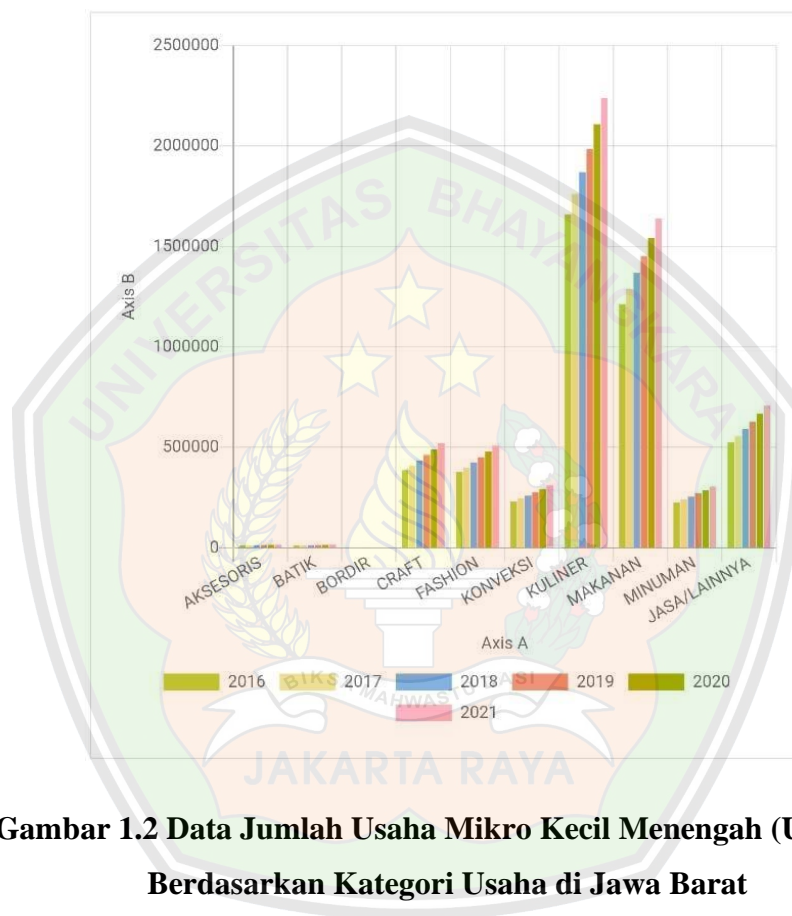
Chart: Aulia Mutiara Hatia Putri • Source: Kementerian Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah • Created with Datawrapper

Gambar 1.1 Data Jumlah UMKM di Indonesia Sepanjang 2022

Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM (diolah oleh CNBC, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 adalah hasil data UMKM yang telah tercatat pada OSS sejak tahun 2021 dahulu, pemerintah memperkenalkan *platform Online Single Submission - Risk Based Approach* (OSS RBA) yang dapat dilihat di www.oss.go.id. Website berikut diaplikasikan menjadi alat registrasi perizinan

usaha di Indonesia untuk pelaku usaha. Sampai 2022, total Usaha Mikro Kecil Menengah beserta telah mendaftarkan usahanya pada *platform* OSS telah memperoleh 8,71 Juta divisi yang tersebar secara geografis. Data menunjukkan bahwa provinsi Jawa Barat menduduki peringkat pertama sebagai UMKM terbanyak, sebanyak 1,494,723 unit di Indonesia sepanjang 2022.



Gambar 1.2 Data Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Berdasarkan Kategori Usaha di Jawa Barat

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil

Pada data yang disajikan dalam Gambar 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa kuliner adalah salah satu kategori usaha UMKM di Jawa Barat yang setiap tahunnya 2016 sampai dengan 2021 memiliki jumlah terbanyak. Saat ini, banyak pelaku UMKM yang mengambil bagian di bidang kuliner. Di Jawa Barat, khususnya kota Bekasi, orang-orang yang bergerak di bidang UMKM di dunia kuliner (*catering*) tidak sulit dijumpai. Banyaknya pelaku yang terjun di dunia kuliner di kota Bekasi membuat persaingan antar pelaku UMKM semakin ketat.

Setiap pelaku UMKM perlu memperoleh manfaat dari perluasan dedikasi konsumen terhadap usaha nya. *Catering* merupakan salah satu tujuan semua kalangan untuk mengatasi masalah makanan, sehingga banyak pelaku UMKM yang bergerak di bidang kuliner, khususnya *catering* (Jayanti Mandasari et al., 2019).

Catering Ar-Risalah berdiri pada tahun 2017 yang didirikan oleh Muhammad Irfan Zidni, S.Kom di Kota Bogor, Jawa Barat. Setelah *Catering* pertama di Kota Bogor kini *Catering Ar-Risalah* hadir di Kota Bekasi berlokasi di Jl. Mas Koki 1, RT. 05 RW. 08, No. 47, kelurahan Kayu Ringin, kecamatan Bekasi Selatan, kota Bekasi, Jawa Barat. *Catering Ar-Risalah* salah satu *catering* yang sudah melegenda dengan menyajikan produk andalannya yaitu sate lumpur dan gulai aduhai. Selain itu *catering* ini juga menyediakan berbagai macam produk lainnya seperti ayam bakar. Dan untuk mempermudah konsumen dalam memilih varian produk, *Catering Ar-Risalah* juga menyediakan berbagai paket produk makanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Kehadiran pelayanan jasa *Catering Ar-Risalah* dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan di setiap acara, terutama para pelanggan yang tidak mau repot dengan penyediaan makanan dan pelayanan makanan dalam pesta atau acara. Pelanggan yang masih dalam satu kota yang sama saat memesan makanan pada *Catering Ar-Risalah* sudah mendapatkan fasilitas pengantaran makanan tanpa harus menambah ongkos kirim lagi. Selain dari sisi fasilitas variasi paket produk makanan yang ditawarkan relatif banyak dikutip dari pemilik *Catering Ar-Risalah* berikut produk pada paket menu makanan di *Catering Ar-Risalah*.

Group Ar-Risalah "Yang Penting Berkah..."

MENERIMA PESANAN AQIQAH, NASI BOX & CATERING

PAKET NASI BOX

| TYPE | PAKET | HARGA | SATE & GULE |
|------|----------|---------------|-----------------------|
| A | Hemat | Rp. 1.500.000 | 150 Tusuk + 50 Porsi |
| B | Ekonomi | Rp. 1.700.000 | 195 Tusuk + 65 Porsi |
| C | Spesial | Rp. 1.950.000 | 255 Tusuk + 85 Porsi |
| D | Super | Rp. 2.050.000 | 300 Tusuk + 100 Porsi |
| E | Istimewa | Rp. 2.300.000 | 345 Tusuk + 115 Porsi |
| F | Khusus | Rp. 2.550.000 | 390 Tusuk + 130 Porsi |

PAKET A RP. 14.000

- Nasi Putih
- Sambel G. Kentang
- Kerupuk Bangka
- Acar
- Sendok & Tissue

PAKET B RP. 22.000

- Nasi Kembang
- Acar Nanas
- Krupuk
- Buah
- Sendok & Tissue

PAKET C RP. 20.000

- Nasi Putih
- Sambel G. Kentang
- Kerupuk Bangka
- Acar
- Mie Goreng + Bakso
- Telor Pindang
- Buah
- Sendok & Tissue

PAKET D RP. 19.000

- Nasi Putih
- Rendang Pariaman
- Sambal Hijau
- Daun Singkong

PAKET E RP. 24.000

- Nasi Putih
- Ayam Bakar
- Tahu Goreng
- Sambal
- Lalapan

Assalamualaikum...
Untuk Kebutuhan Aqiqah Anda dan keluarga.
Dapat :

- 100 Kartu Identitas Gratis
- 1 Souvenir Mug cantik
- 1 Sertifikat Aqiqah
- Sate dan Gulai sudah di plastik dan siap dimasukkan ke nasi box
- 1 Boneka Domba Unik

Untuk paket Ayam bakar
Hanya Rp.21.000/Box
(Ayam 1 ekor potong 4)
cover Area : Jakarta Timur, Bekasi Kota dan Kabupaten Bekasi

Jl. Mas Koki 1 No.47 RT 05/08
Kel. Kayu Ringin Jaya 17144
Depan Masjid Al-Muhajirin - Masjid Biru

Hubungi : **Ustadz M. Irfan Zidni S.Kom**
0896 3724 7230 / 021 89463444

Gambar 3.3 Produk Paket Menu Makanan Catering Ar-Risalah

Sumber: *Catering Ar-Risalah*

Berdasarkan gambar di atas yaitu gambar 1.3 bahwasanya kualitas produk yaitu salah satu partikularitas kebanyakan dan atribut sebuah produk yang sulit dipisahkan dalam penilaian untuk loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kotler (2014) dalam penelitian (Zulkarnain et al., 2020) Kualitas produk didefinisikan sebagai karakteristik umum dan atribut suatu produk atau jasa sejauh kapasitasnya untuk mengatasi masalah eksplisit/implisit. Maka dari itu untuk menjaga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan perusahaan atau manajemen wajib mengevaluasi dengan baik produk yang diberikan untuk pelanggan. Jangan sampai menimbulkan kekecewaan yang menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi menurun.

Hal ini juga berkaitan dengan kualitas pelayanan serta didapatkan kepada pelanggan dapat berpengaruh pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan berdasarkan (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 pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten untuk menikmati keunggulan kompetitif, perusahaan membangun loyalitas pelanggan dengan mudah, membangun hubungan pelanggan yang baik.

Tabel 1.1 Data Loyalitas Pelanggan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi

| No | Level Loyalitas Pelanggan | Persentase (%) |
|----|---------------------------|----------------|
| 1. | <i>Consumer</i> | 25% |
| 2. | <i>Customer</i> | 45% |
| 3. | <i>Advocater</i> | 15% |
| 4. | <i>Partner</i> | 15% |

Sumber: *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi

Demikian data yang terlampir pada Tabel 1.1 berikut bisa ditinjau bahwa loyalitas yang ditunjukkan oleh pelanggan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi yaitu dengan kembali datang dan menikmati produk *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi serta bertambahnya pelanggan baru yang direferensikan oleh pelanggan sebelumnya, menyatakan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi mulai diminati dengan pelanggan dan pantas untuk diinformasikan dengan banyak pelanggan pada relasinya. Untuk melindungi pelanggan lama sambil terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yaitu perihal esensial yang mesti diingat dengan pelaku usaha oleh keinginan banyak pelanggan terasa puas dan selalu sebagai pelanggan yang loyal (Pratama et al., 2019).

Permasalahan pada penelitian ini menjurus pada kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Yang mana *Catering Ar-Risalah* ini sejenis *catering* yang sudah melegenda khususnya pada cabang di Kota Bekasi disebelah itu ditemukan beberapa permasalahan bermula dari kualitas produk oleh rasa yang kurang sepadan, terdapat kurang lebih produk yang dinikmati dengan pelanggan kurang sepadan oleh kapasitas nya, makanan sudah disiapkan namun pengantaran makanan ke konsumen lambat membuat kualitas makanan kurang fresh dan kurang layak ketika dinikmati pelanggan, kualitas pelayanan yang kurang bagus jadi menyebabkan pelanggan kurang nyaman untuk membeli di tempat ini dan masih banyak perihal lain yang hendak dipaparkan oleh wawancara singkat melalui sebagian orang yang telah melakukan pembelian di *Catering Ar-Risalah* Kota Bekasi.

Bersumber hasil wawancara singkat yang sudah dilaksanakan secara langsung pada 15 pelanggan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi terkait loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan berikut hasil wawancara langsung nya.

Tabel 2.2 Daftar Pernyataan Pelanggan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi

| No | Nama | Puas/Tidak Puas | Alasan |
|----|-----------------|-----------------|--|
| 1 | Wanah | Tidak Puas | Pelayanan staff kurang baik memberikan rasa tidak nyaman bagi pelanggan |
| 2 | Masan | Tidak Puas | Tidak ramah untuk orang dewasa yang membawa anak kecil |
| 3 | Yayan Suswatika | Tidak Puas | Pelayanan sangat lambat |
| 4 | Syahroni | Tidak Puas | <i>Box Packing</i> makanannya mudah rusak |
| 5 | Rizal | Tidak Puas | Rasa makanan yang berubah dan kualitas pelayanan yang buruk |
| 6 | Tika | Puas | Rasa makanannya enak, pelayanan cepat dan santun |
| 7 | Azriel | Puas | Rasa makanan enak, <i>box packing</i> makanannya bagus dan aman |
| 8 | Saputra | Puas | Pengantaran makanan tanpa harus menambah ongkos kirim lagi dan aman sampai di tempat |
| 9 | Siti Latifah | Puas | Rasa makanan enak, pelayanan sangat baik |
| 10 | Hanum | Tidak Puas | Rasa tidak sesuai dengan |

| | | | deskripsi produk |
|----|---------------|------------|---|
| 11 | Iil Hilmawati | Tidak Puas | <i>Box packing</i> makanannya tidak aman membuat makanan di dalamnya mudah berhamburan |
| 12 | Zamzam | Puas | Pengantaran tanpa harus menambah ongkos kirim lagi nyaman dapat menghemat pengeluaran uang |
| 13 | Sidik | Puas | Lokasi strategis mudah untuk dijangkau |
| 14 | Wiwik | Tidak Puas | Bagian <i>home servicenya</i> kurang memperhatikan tempat kotor di ruang tunggu pemesanannya |
| 15 | Arya | Tidak Puas | <i>Box packing</i> makanannya tidak terdapat sirkulasi udara berupa lubang-lubang kecil pada <i>box</i> |

Sumber: Wawancara 2023

Berdasarkan data wawancara, 6 dari 15 orang menyatakan kepuasannya terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diterapkan di *Catering Ar-Risalah*, sedangkan 9 orang lainnya menyatakan ketidak puasannya. Peneliti kemudian ingin mengetahui mengapa 9 orang tersebut tidak puas. puas dengan *Catering Ar-Risalah* di kota bekasi. Oleh karena itu peneliti mencoba melakukan observasi langsung di *Catering Ar-Risalah* Kota Bekasi dan membandingkannya dengan *Catering Ar-Risalah* yang ada di Kota Bogor.

Tabel 3.3 Perbandingan Kualitas Produk Menu Ayam Bakar *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi dengan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bogor

| Faktor Pemanding | <i>Catering Ar - Risalah</i> Kota Bekasi | <i>Catering Ar – Risalah</i> Kota Bogor |
|-------------------------|---|---|
| Rasa | Rasa nya kurang konsisten sambal biasa pada menu ayam bakar menjadi sambal <i>ijo</i> | Rasa nya konsisten, rasa sambal pada menu ayam bakar nikmat lezat |
| Kuantitas | Untuk ayam nya keras dan gosong | Kematangan pas dan tidak gosong |

Tabel 4.4 Perbandingan Kualitas Pelayanan antara *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi dengan *Catering Ar- Risalah* di Kota Bogor

| No | Faktor Pemanding | <i>Catering Ar-Risalah</i> Kota Bekasi | <i>Catering Ar-Risalah</i> Kota Bogor |
|-----------|---------------------------------|--|---|
| 1 | Estimasi Waktu Pelayanan | | |
| | Waktu Pemesanan | 1 jam | 25 menit |
| | Pesanan siap diantar | 6 jam | 4 jam |
| 2 | Fasilitas | | |
| | Pengantaran makanan | Gratis ongkos kirim | Gratis ongkos kirim |
| | <i>Box packing</i> makanan | Mudah rusak, tidak aman, tidak ada sirkulasi udara jadi menyebabkan makanan mudah basi | Tidak mudah rusak, aman, terdapat sirkulasi udara sehingga makanan menjadi tidak mudah basi |
| | Ruang tunggu pemesanan | Kotor | Bersih |

Berikut ini hasil perbandingan kedua *Catering Ar-Risalah* tersebut. Berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi dikatakan belum baik jika dibandingkan dengan *Catering Ar-Risalah* di Kota Bogor. Maka dari itu *Catering Ar-Risalah* di Kota Bekasi perlu memperbaiki kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk menciptakan rasa puas para pelanggan jadi baik di Kota Bogor ataupun di Kota Bekasi dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya dan penjualan produk terus bertambah.

Penelitian serupa sudah pernah dilakukan, sehingga terdapat *research gap* dalam penelitiannya. Beberapa penelitian terkait pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, antara lain (Sari & Andjarwati, 2018) menunjukkan didapati pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain misalnya (Zulkarnain et al., 2020) berpendapat meningkatnya kualitas pelayanan yang didapatkan dan kualitas produk yang didapatkan kemudian bertambah puas pelanggan yang berujung pada loyalitas pelanggan. Dari kejadian, masalah serta berbagai penelitian terdahulu, kemudian peneliti hendak melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada *Catering Ar-Risalah* Di Kota Bekasi”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Mengenai latar belakang permasalahan tersebut, permasalahan diuraikan seperti ini:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Catering Ar-Risalah*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Catering Ar-Risalah*?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*?

4. Apakah kualitas produk berpengaruh melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, di penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Catering Ar-Risalah*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Catering Ar-Risalah*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Catering Ar-Risalah*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan terdapatnya penelitian ini maka penulis ingin bisa membagikan dampak positif:

1. Bagi Penulis

Agar menambah wawasan dan pengetahuan yang sudah didapati selama perkuliahan di bidang Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Peneliti Lain

Mampu memberikan data atau bahan untuk rujukan dari penelitian selanjutnya yang memiliki penelitian yang sama.

3. Bagi Tempat Usaha

Diharapkan mampu untuk di pertimbangkan dan menjadi masukan untuk meningkatkan omset penjualan.

1.5 Batasan Masalah

Memberikan batasan di penelitian yang akan dibahas, yaitu penulis memerlukan pembatasan masalah yang ada di penelitian tersebut. Ini batasan masalahnya:

1. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan *Catering Ar-Risalah* di kota bekasi
2. Melakukan pembelian sebanyak $\leq 3x$, $3-5x$, $5x$ - tak hingga
3. Dalam penelitian ini akan membahas masalah perihal Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Di skripsi ini penulis memerlukan sistematik atau urutan penulisan secara berurutan dengan tujuan untuk mudah dipahami dalam penyusunannya. Dibawah ini merupakan susunan sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tersebut berisi tentang teori dari hasil penulis diambil baik dari jurnal maupun buku lain yang ada hubungannya terhadap penyusunan laporan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Didalam bab tersebut membahas mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, tempat serta waktu penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Didalam bab tersebut membahas perolehan dan pengolahan data yang menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan uji outer model, inner model, validitas serta reliabilitas, serta uji hipotesis dengan pembahasan dari penelitian ini secara rinci.

BAB V PENUTUP

Didalam bab tersebut terdapat kesimpulan serta saran dalam penelitian ini.

REFERENSI**LAMPIRAN**