

## I. PENDAHULUAN

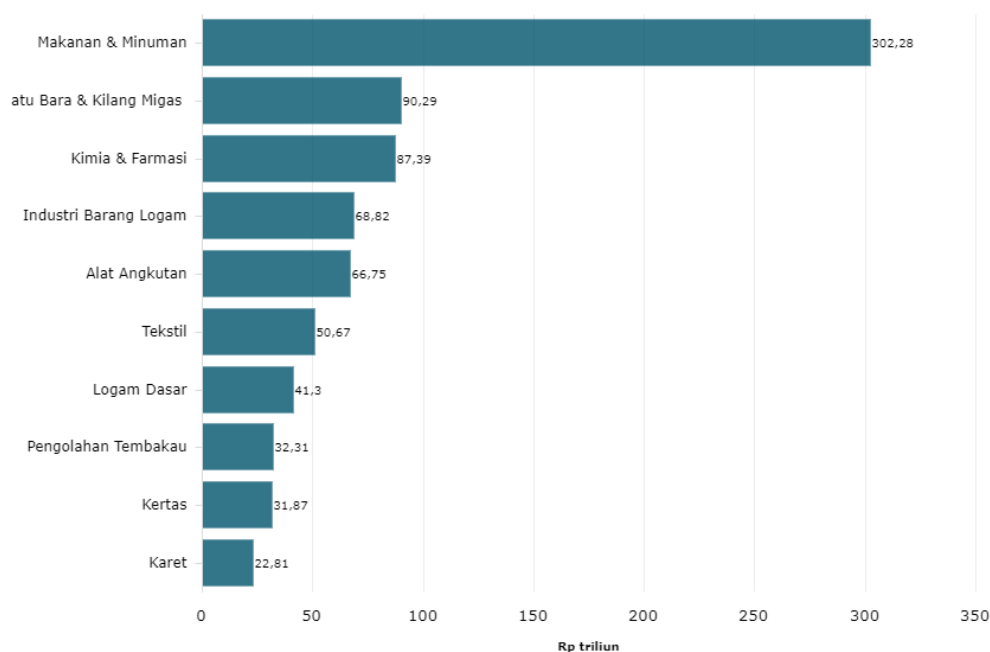
### 1.1. Latar Belakang

Industri makanan dan minuman selalu mengalami pertumbuhan pesat yang periodik. Industri makanan dan minuman tersebut ada di berbagai jenis usaha seperti toko roti, restoran, kafe, dan lainnya. Fakta bahwa industri-industri ini melayani semua kalangan, diharapkan dapat meningkatkan perekonomian Indonesia. Hal ini berdampak pada persaingan yang semakin ketat dalam industri ini. (Widayatma, 2018).

Menurut Kementerian Perindustrian Indonesia, industri makanan dan minuman (mamin) mengalami pertumbuhan sebesar 357% pada tahun 2022, yang lebih tinggi dari periode yang sama pada tahun sebelumnya sebesar 349%. Meskipun pandemi Covid-19 berdampak, subsektor mamin tetap mampu tumbuh dan memberikan kontribusi pada pertumbuhan industri nonmigas yang mencapai 4,88%. Tidak mengherankan bahwa investasi dalam bisnis makanan dan minuman mengalami peningkatan signifikan baik dalam investasi lokal maupun investasi asing.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada kuartal II – 2022 menunjukkan bahwa subsektor makanan dan minuman menjadi kontributor terbesar pada PDB sektor *industry*, yaitu mencapai Rp30228 triliun (344%). Ada juga subsektor pengolahan batu bara dan pengilangan migas sebesar Rp9029 triliun (1029%), industri kimia dan farmasi sebesar Rp8739 triliun (9,96%), industri barang logam sebesar Rp68,82 triliun (7,84%), subsektor alat angkutan sebesar Rp66,75 triliun (7,6%) dan diikuti oleh subsektor yang lainnya. Menilik informasi BPS tahun 2022 dengan bidang industri makanan dan minuman menempati posisi

utama, hal ini menunjukkan bahwa sub bidang makanan dan minuman terus mengalami keragaman dan kemajuan secara konsisten.



Sumber : BPS (2022)

Gambar 1.1 Data Sektor Industri menurut Subsektor Kuartal II - 2022 PDB

Industri makanan dan minuman dapat berinovasi yaitu dengan membuat produk yang lebih modern tetapi juga mengutamakan kesehatan. Salah satunya yaitu produk dari Cincau Station. Cincau Station merupakan salah satu minuman sehat yang terbuat dari daun cincau segar. Menurut penelitian, cincau hijau yang merupakan komponen utama dalam minuman ini memiliki efek yang efektif dalam mengontrol tekanan darah tinggi. Minuman penyegar yang terdiri dari komponen cincau hijau juga dapat dimanfaatkan dalam pembuatan obat-obatan. Tumbuhan ini memiliki nama latin *Cyclea barbata*. Berbagai kandungan seperti karbohidrat, polifenol, saponin, flavonol, dan lemak dalam tumbuhan ini telah diteliti. Selain itu, terdapat juga kandungan vitamin A dan B, kalsium, dan fosfor dalam tumbuhan cincau hijau. (Sabilla *et al.*, 2013).

Masalah empiris dalam penelitian ini adalah adanya kekurangan pada kualitas produk Cincau Station di Surabaya, yang bahkan dapat mengalami penurunan. Peneliti terlebih dahulu melaksanakan penelitian pendahuluan dari perspektif pelanggan untuk mengetahui apakah kualitas produk Cincau Station memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Perusahaan membuat produk yang sangat bagus, hal tersebut membuat pelanggan sangat senang dan mereka ingin terus membeli dari perusahaan itu. Untuk menjadi yang terbaik, perusahaan minuman harus memastikan minuman mereka benar-benar berkualitas. Perusahaan harus terus menjadi lebih baik dan membuat produk mereka menjadi lebih baik juga. Menurut Kotler dan Amstrong (2004) dalam Indrawati (2018) kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

Membuat pelanggan senang dengan memberikan produk pelanggan yang baik sangatlah penting. Ketika pelanggan senang, mereka membantu perusahaan menghasilkan lebih banyak penjualan dan tetap sukses. Perusahaan berkeinginan karyawannya melakukan yang terbaik dan membuat pelanggan senang. Kualitas produk yang dibuat perusahaan juga penting. Produk yang bagus, tentu saja pelanggan akan ingin membelinya lagi dan memberi tahu teman mereka tentang produk tersebut. Ini membantu perusahaan menjaga pelanggan setia dan sukses. Kinerja merupakan unsur dari kesuksesan individu dalam melakukan suatu pekerjaan (Lestari, 2021). Mutu atau kualitas produk dapat mempengaruhi pandangan pelanggan dalam keputusan pembelian. Suatu perusahaan yang menawarkan produk dengan kualitas yang diharapkan pelanggan akan memiliki

peluang yang tinggi untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas produk yang semakin baik akan membuat pelanggan membeli kembali dan merekomendasikan kepada orang lain sehingga tercipta loyalitas yang tinggi.

Suatu bisnis dapat berjalan dengan baik, apabila dapat dipastikan pelanggannya merasa senang. Ini berarti memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelanggan menyukai apa yang mereka beli. Ketika pelanggan mengatakan apakah mereka menyukai sesuatu atau tidak, itu disebut kepuasan pelanggan. Bagaimana perasaan pelanggan tentang bisnis dapat membuat perbedaan besar. Menurut Kotler (2005), seorang konsumen atau pelanggan akan lebih percaya diri dalam keputusannya jika merek tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pelanggan, memberikan jaminan kualitas kepada setiap pelanggan atau pelanggan, dan diproduksi oleh perusahaan yang memiliki reputasi baik.

Kepuasan menurut kotler (2006) dalam Iga Mawarni (2018) ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk barang atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap sebuah produk baik barang ataupun jasa yang telah dibeli dengan membandingkan kinerja produk dan harapan pelanggan.

Ketika pelanggan senang dengan bisnis, mereka lebih cenderung untuk terus datang kembali. Ini bagus untuk bisnis karena biayanya lebih sedikit untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada daripada mencari yang baru. Pelanggan yang senang memberi tahu teman mereka betapa bagusnya bisnis ini,

ini membantu bisnis mendapatkan lebih banyak pelanggan tanpa mengeluarkan uang untuk iklan Lovelock dan Wright (2007).

Memiliki produk berkualitas baik dapat membantu bisnis menjadi lebih baik daripada bisnis lain. Artinya bisnis dengan produk yang bagus akan tumbuh dengan cepat dan lebih baik dari yang lain dapat mendapatkan lebih banyak pelanggan, perusahaan perlu memiliki rencana yang baik untuk menjual produk mereka. Rencana tersebut harus dimulai dari dalam perusahaan, terutama dengan produk yang mereka buat (Kotler, 2005). Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk Untuk Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Cincau Station Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk pada Cincau Station di Surabaya?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Cincau Station di Surabaya?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Cincau Station di Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditentukan tujuan untuk penelitian sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kualitas produk pada Cincau Station di Surabaya.

2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian dan penulisan proposal skripsi ini, antara lain:

1. Bagi khasanah ilmu pengetahuan, mampu menambah wawasan secara teoritis khususnya dalam bidang industri makanan dan minuman yang dianalisis dengan metode analisis deskriptif dan SEM PLS.
2. Bagi pemerintah, dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam menentukan arah kebijakan dan strategi pada industri makanan dan minuman.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan datang.