

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan akan makanan adalah salah satu hal pokok yang harus dipenuhi oleh manusia. Menurut para pakar, bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang akan langgeng selain pendidikan dan kesehatan. Tidak aneh beberapa tahun terakhir banyak menjamur usaha kuliner di Nusantara, baik yang mengusung menu tradisional maupun modern. Salah satu ragam makanan tradisional yang banyak diminati adalah "SOTO". Makanan berkuah yang disajikan dalam kondisi panas dengan berbagai varian bumbu dan kelengkapan lainnya sehingga hampir masing-masing daerah dan bahkan orang (pembuat menu) mempunyai ciri khas dan cita rasa sendiri-sendiri. Soto Boyolali menjadi salah satu kuliner yang sangat diminati khalayak, diantara sekian banyak dan ragam jenis soto yang ada.

William J. Stanton (2004:139), menjelaskan bahwa produk adalah seperangkat atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan. Produk adalah semua yang bisa ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen (Sumarni dan J. Supranto, 1997 dalam Tjiptono, 2006:95). Sedangkan menurut Kotler (2005:85) produk

yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen.

Peningkatkan daya minat konsumen Soto Sedap Boyolali mengutamakan dalam segi kualitas, rasa, serta porsi yang akan di sajikan ke konsumen. Dengan demikian konsumen akan merasa tertarik dengan rasa yang memuaskan, kualitas makanan yang terjamin enak dan cocok untuk semua konsumen, dan porsi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Selain kualitas produk konsumen juga mengutamakan kualitas pelayanan yang di berikan di Soto Sedap Boyolali, karena dengan pelayanan yang memuaskan akan memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi konsumen. Seperti menurut Tjiptono (2009) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jenis makanan ini juga tidak lagi asing di telinga masyarakat sudah banyak kuliner yang berjenis soto ini tetapi Soto Sedap Boyolali mampu bersaing dengan yang lain dan membuktikan bahwa kualitas yang diberikan kepada konsumen bisa melebihi pesaingnya. Pelayanan yang diberikan membuat konsumen puas. Jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sedangkan menurut Kotler (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.

Kepercayaan berpotensi akan menjadi kekuatan pendorong dari komitmen pelanggan atau loyalitas yang kuat. Dalam bisnis, kepercayaan dipandang sebagai salah satu hubungan kerjasama yang paling stabil dan stabil. Menurut Barnes (2008:149) menyatakan bahwa ada beberapa elemen penting dari kepercayaan, yaitu: (1) Kepercayaan merupakan perkembangan dan pengalaman dan tindakan masa lalu. (2) Watak yang diharapkan dari patner, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan. (3) Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko. (4) Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri patner.

Hasil penelitian Pongoh, M. E. *et al.* (2013) yaitu, secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara persial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi variabel harga tidak berpengaruh. Sedangkan hasil penelitian Sembiring, I. J. (2014) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel Kepuasan, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Kepuasan Pelanggan, variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Kualitas Produk berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Kealitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Hasil penelitian Panjaitan J. E. Dan Yuliati A. L. (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan,

empati, dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitiann Al Fian dan Tri Yunita (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan baik secara model regresi maupun pengujian hipotesis secara persial.

Selanjutnya hasil penelitian Rasheed, F. A. dan Abadi, M. F. (2014) ini menemukan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan, kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan dan nilai yang dirasakan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian Putra, R. A. (2017) menunjukkan bahwa dari faktor-faktor yang mempengaruhi sikap pelanggan ritel dari tiga variabel yang diuji hanya salah satu dominan faktor yang mempengaruhi sikap pelanggan ritel, yang merupakan persepsi kualitas produk. Sedangkan hasil penelitian Rimawan, E., Mustofa, A. dan Mulyanto, A. D. (2017) menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Trust tidak mempengaruhi Kepuasan Pelanggan atau Customer Loyalty, sementara Kepuasan Pelanggan Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah tersebut, sehingga pada penelitian kali ini peneliti mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOTO SEDAP BOYOLALI”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali ?
3. Bagaimanan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi serta menambah wawasan dan juga sebagai dasar perbandingan teori yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan untuk menganalisa permasalahan yang penulis teliti. Dalam hal ini Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Soto Sedap Boyolali.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi rumah makan Soto Sedap Boyolali mengenai pentingnya factor isyarat ekstrinsik dalam memotivasi konsumen untuk kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan agar konsumen tidak merasa ragu untuk mencoba menu dari Soto Sedap Boyolali. Dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk kedepannya agar rumah makan Soto Sedap Boyolali dapat terus dikembangkan.

##### **3. Bagi Civitas Akademis atau Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan tambahan referensi penelitian dalam bidang manajemen pemasaran khususnya dalam kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi Latar Belakang Masalah , Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, kerangka pemikiran, pengujian hipotesis dan kutipan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini berupa penjelasan secara singkat jenis penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengambilan data variabel penelitian, definisi operasional variabel.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan tentang penyajian dan analisis data serta menggambarkan perlakuan dan dalam tabel-tabel dan kalimat-kalimat, interpretasi data dan mengungkapkan tentang penafsiran berdasarkan hasil penyajian dan analisis data berdasarkan teori-teori.

### **BAB V PENUTUP**

Kesimpulan menyajikan pemaknaan secara terpadu terhadap hasil penelitian yang telah diperoleh. Bentuk-bentuk penulisan kesimpulan dapat berupa butir-butir maupun bentuk paragraf. Dari kesimpulan selanjutnya penulis dapat memberikan saran-saran atau rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.