

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di zaman yang semakin modern ini tentunya banyak hal yang harus dihadapi oleh para pebisnis, diantaranya adalah persaingan. Tentu saja kemenangan dalam sebuah persaingan merupakan target utama dalam dunia bisnis. Perusahaan yang berhasil memenangkan persaingan dengan cara memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen. Biasanya keinginan dan kebutuhan konsumen berupa kualitas produk dan kualitas pelayanan dari suatu perusahaan tersebut.

Kepuasan konsumen tentu merupakan salah satu faktor penentu dalam memenangkan sebuah persaingan. Sehingga setiap perusahaan berusaha memberikan hal-hal maksimal untuk meningkatkan nilai kepuasan konsumen tersebut. Dalam hal ini sebuah pengukuran diperlukan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa tidak puas maka akan membuat nilai penjualan menurun, untuk itu perusahaan perlu mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen sehingga perusahaan bisa langsung memberikan perubahan agar bisa memenuhi keinginan konsumen. Kualitas produk dan kualitas layanan dapat menjadi sebuah pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Menurut Saidani & Arifin (2012) kepuasan adalah respon yang diperoleh dari konsumen yang akan memberikan pertimbangan pada sebuah produk yang dia beli dan akan memberikan sebuah

prestasi atau nilai setelah menggunakan sebuah produk. Produk yang berkualitas erat kaitannya dengan kepuasan karena secara logika manusia cenderung menyukai hal hal yang bagus dan baik.

UKM (Usaha Kecil Menengah) merupakan salah satu usaha yang banyak sekali peminatnya sehingga para pelaku UKM dalam memberdayakan usaha mereka memerlukan ciri khas atau sesuatu yang berbeda yang mampu mereka tawarkan dalam bersaing. Sehingga pada zaman sekarang ini banyak sekali bermunculan jenis UKM yang berperan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Seperti fenomena yang terjadi pada tahun ini banyaknya para pelaku UKM jenis bakery yang bermunculan dengan pesat, awalnya UKM bakery hanya dijalankan oleh beberapa pebisnis biasa namun lama kelamaan pada awal tahun 2018 ini mulai banyaknya bermunculan UKM bakery dari kalangan biasa sampai kalangan artis yang hits di masyarakat dan mulai menarik perhatian para konsumennya untuk silih berganti mencoba dari beragam merk yang bermunculan.

UKM Bakery saat ini sudah menjadi salah satu pilihan yang diminati oleh banyak kalangan, karena roti merupakan jenis camilan ringan tapi mengenyangkan. Yogyakarta merupakan salah satu kota yang memiliki banyak sekali UKM di bidang bakery. Pada tiap UKM bakery tentunya mempunyai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berbeda-beda, para pelaku UKM berlomba lomba menciptakan kualitas yang terbaik untuk produk dan layanan mereka.

Salah satu UKM yang sudah berdiri sejak tahun 1984 lalu kini memiliki outlet pusat yang berada di Jalan Veteran No. 93 yaitu Pitaloka Tart, Bakery, and Snack Corner. Pitaloka sendiri memiliki beberapa partner dalam gerai penjualan yaitu Pamella Swalayan, Supermarket Superindo, dan Indogrosir di Yogyakarta sehingga sampai saat ini memiliki banyak pelanggan mulai dari anak-anak hingga dewasa.

Di setiap usaha yang berjalan tentunya akan mempunyai nilai plus minus tidak semua berjalan sesuai keinginan, Peneliti menemui kekurangan yang ada dipitaloka selama magang yaitu Pitaloka pernah melakukan keterlambatan pengiriman kepada konsumen sehingga untuk meningkatkan kualitas layanan di Pitaloka dengan cara memberikan peningkatan kualitas pelayanan agar kosumen merasa puas atas pelayanan yang mereka dapatkan.

Dari penjelasan di atas tentang kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada UKM Pitaloka Bakery”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery ?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery ?

4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery?
5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery
3. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery
4. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery
5. Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang pada UKM Pitaloka Bakery
6. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery
7. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen pada UKM Pitaloka Bakery

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga mendapatkan kepercayaan pada UKM Pitaloka Bakery untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen agar bisa lebih baik dalam memberikan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli.

2. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan memperoleh produk dan layanan dari perusahaan untuk mendapatkan kualitas yang tinggi.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti agar dapat mengerti apa saja faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan minat beli terhadap kualitas produk dan kualitas layanan.