

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia setiap tahunnya mengalami perkembangan yang cukup cepat, salah satunya industri pariwisata di Kota Yogyakarta. Berkembangnya industri ini memicu pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), baik sektor pangan hingga industri kreatif. Menurut hasil penelitian Prasetyo dan Suryoko (2018) keberhasilan dalam pengembangan pariwisata dapat mengakibatkan meningkatnya kunjungan wisatawan dan dapat memberikan dampak yang positif bagi pelaku usaha di kawasan tersebut.

Kota wisata Yogyakarta memiliki banyak industri makanan yang berhasil menjadi *icon* atau makanan khas daerah yang wajib diburu wisatawan. Seperti Gudeg, Bakpia, Bakmi Jawa, hingga beberapa makanan dengan cita rasa pedas. Dampak positif dari keberhasilan ini yaitu dapat meningkatkan potensi jumlah pelaku usaha di Yogyakarta. Sehingga pelaku usaha dituntut harus mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya dalam mempertahankan eksistensi produk dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Seiring berkembangnya teknologi mendorong adanya terobosan baru bagi pelaku industri makanan dalam mengembangkan produknya. Menurut Ananti dan Astuti (2018), pemanfaatan teknologi yang dilakukan perusahaan mampu memaksimalkan hasil produksi dan melakukan inovasi produk. Sehingga dapat

menyebabkan jumlah produk yang beredar dipasaran semakin meningkat dan memiliki variasi yang beragam.

Pada tahun 2017, PT. Agriesia Raya mengembangkan produk bakpia yang memadukan antara konsep tradisional dan modern. Produk tersebut yaitu Bakpia Kukus Tugu Jogja yang merupakan bakpia kukus pertama di Yogyakarta. Produk diproses dengan cara dikukus untuk menghasilkan tekstur lembut dan ditambah dengan isian yang meleleh di mulut guna menciptakan kelezatan Bakpia Kukus Tugu Jogja agar menjadi favorit camilan dan oleh-oleh khas Yogyakarta (Bakpiakukustugu.com, 2021). Bakpia Kukus Tugu Jogja berhasil menjadi pionir bakpia kukus di Yogyakarta dan mampu berkembang pesat. Dalam tiga tahun terakhir jumlah outlet Bakpia Kukus Tugu Jogja sebanyak 24. Outlet tersebut tersebar di seluruh Kabupaten/Kota di Yogyakarta, baik di tempat perbelanjaan hingga berkerjasama dengan mitra.

**Tabel 1. 1**  
Jumlah Outlet Bakpia Kukus Tugu Jogja

<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Jumlah Outlet</b>
Yogyakarta	13
Sleman	7
Bantul	2
Gunungkidul	1
Kulonprogo	1

Sumber: *Instagram* Bakpia Kukus Tugu Jogja, 2021

Keberhasilan dari trobosan yang dilakukan pelaku industri ini tidak terlepas dari perhatian perusahaan dalam menjaga kualitas produk dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Sehingga harapan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Proses produksi Bakpia Kukus Tugu Jogja merupakan rangkaian produksi yang terpadu dengan standar mesin yang modern dan higienis, serta menerapkan protokol yang ketat yang mengacu pada kebijakan produksi berdasarkan HCCP (*Hazardus Analysis Critical Control Point*) guna menjamin semua produk yang dihasilkan aman baik dari segi rangkaian proses produksi yang dijalankan maupun penggunaan alat penunjang produksinya. Sehingga menghasilkan produk bakpia yang berkualitas untuk terus disajikan kepada konsumen Bakpia Kukus Tugu Jogja. Dalam menjaga kualitas tersebut, pabrik memperhatikan proses pengantaran produk dengan tetap menjaga standar suhu armada dan suhu ruangan (Bakpiakukustugu.com, 2021).

Produk yang baik tercermin dari kualitas produk, yang mana merupakan faktor penting dalam penentu kepuasan pelanggan setelah konsumen melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Jika pelanggan menerima mutu produk lebih tinggi dariapa yang diharapkan, maka kualitas produk yang di persepsikan mampu memuaskan. Selain berfokus pada kualitas produk, kualitas layanan termasuk dalam elemen penting yang harus diperhatikan guna menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Kualitas layanan yang diberikan perusahaan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Penilaian pelanggan terhadap hasil kualitas layanan berdasarkan pada perbandingan antara ekspektasi dengan realita layanan pelanggan. Terlebih kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Kotler and Keller (2016) salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama dan membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru maupun memperbaharui produk lama. Memberikan kualitas yang lebih tinggi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Bagi pelanggan, kualitas produk dan kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan tidak terlepas dari layanan yang terorganisir, dengan begitu mampu menciptakan persepsi yang baik pada pelanggan.

Membangun loyalitas pelanggan dengan menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah kunci awal dari keberhasilan pemasaran perusahaan jangka panjang (Kotler and Keller, 2016). Menciptakan produk, jasa, dan pengalaman yang unggul bagi pasar sasaran dapat membentuk ikatan pelanggan yang kuat, sehingga dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian

ulang produk. Pembelian ulang yang dilakukan pelanggan tentu saja dapat meningkatkan volume penjualan yang berarti mampu meningkatkan laba perusahaan. Perusahaan yang berhasil membangun loyalitas pelanggan, secara tidak langsung dapat berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan nantinya mampu bertahan pada kondisi perekonomian yang sedang mengalami ketidakpastian.

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan diatas, maka akan melakukan penelitian guna mengetahui peran kepuasan pelanggan dalam menciptakan loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja dengan melihat dari kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha guna meningkatkan promosi penjualan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan diatas, maka melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan Produk Bakpia Kukus Tugu Jogja”**.

Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian Ananti dan Astuti (2018) dan penelitian Fernandes dan Solimun (2018). Persamaan dari kedua penelitian terdahulu terletak pada, pengadopsian semua variabel penelitian dari penelitian Ananti dan Astuti (2018) dan dengan menambahkan variabel penelitian kualitas layanan dari penelitian Fernandes dan Solimun (2018).

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka didapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Apakah persepsi kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
2. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
3. Apakah persepsi kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
4. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
6. Apakah persepsi kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening* produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?
7. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai *variable intervening* produk Bakpia Kukus Tugu Jogja?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
6. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.
7. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan produk Bakpia Kukus Tugu Jogja.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi pelaku usaha dan tambahan informasi bagi para pelanggan Bakpia Kukus Tugu Jogja.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Bakpia Kukus Tugu Jogja melalui pengembangan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dan sebagai referensi bagi peneliti dengan objek penelitian yang sama.