

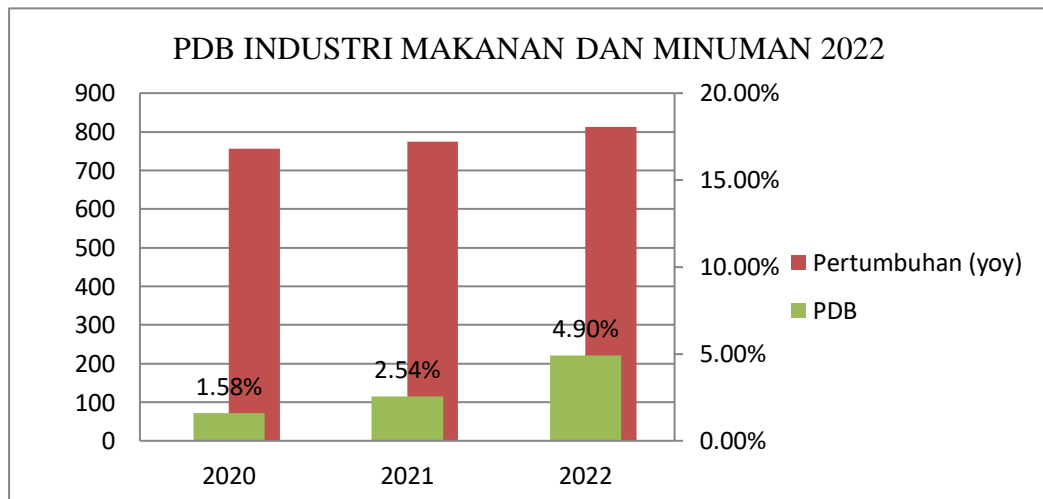
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan bisnis di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang stabil. Indonesia memiliki banyak sector industri yang berkembang pesat, dengan hal ini memberikan peluang yang besar bagi pelaku usaha untuk memulai dan mengembangkan bisnisnya. Pelaku bisnis pada era saat ini sudah sangat banyak seiring dengan permintaan masyarakat yang semakin banyak atas produk atau jasa yang dibutuhkan. Para pemilik usaha harus bisa bersaing dengan persaingan yang ketat, memiliki strategi bisnis yang tepat dan mampu mengikuti perubahan pasar yang cepat.

PDB industri makanan dan minuman tumbuh 4,90% pada tahun 2022



Gambar 1.1

PDB Industri Makanan dan Minuman 2022

Sumber: BPS

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat produk domestik bruto (PDB) atas dasar harga konstan (ADHK) industri makanan dan minuman mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebesar Rp 813,06 triliun, nilai ini naik ke angka 4,90% dibandingkan pada tahun sebelumnya hanya 2,54% yang sebesar Rp 775,1 triliun. Pada tahun 2020 sempat mengalami pertumbuhan yang lambat yakni 1,58% hal ini terjadi dikarena pandemic covid-19 di indonesia. Kinerja industri makanan dan minuman mengalami perkembangan setelah mengalami penurunan pada tahun 2020 yang menandakan bahwa industri makanan dan minuman sudah pulih dari dampak pandemic Covid-19. Menurut Kementerian Perindustrian (Kemenprin) pertumbuhan ini didorong dengan meningkatnya komoditas produksi makanan dan minuman dan faktor lainnya karena peningkatan ekspor CPO yang semakin tinggi permintaan global sepanjang tahun. Industri makanan dan minuman merupakan salah satu dari industri pengolahan yang berkontribusi sebesar 33,92% terhadap PDB industri pengolahan (Mustajab, 2023).

Mie Gacoan merupakan salah satu restoran yang populer beberapa tahun belakangan ini. Restoran ini menjual mie sebagai menu utamanya dan memiliki banyak peminat bagi pecinta mie di indonesia. Makanan pedas ini menjadi tren tersendiri dan banyak hadir dalam berbagai makanan yang berbeda. Mie gacoan mencoba menyajikan mie pedas di restoran mereka yang menjadikan mie ini banyak diminati oleh kaum muda (Khadijah, 2023).

Dilansir melalui website resmi mie gacoan, mie gacoan merupakan merek dagang dari jaringan mie pedas yang menjadi anak perusahaan dari PT Pesta Pora Abadi. Berdiri sejak 2016 di kota malang, jawa timur hingga saat ini memiliki berbagai gerai di beberapa pulau jawa seperti Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Solo dan lainya (Mona, 2023)

Penelitian sebelumnya yang membahas dengan variabel yang sama yaitu penelitian dari Robby dan Assumpta (2021) dengan variabel harga, lokasi, dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan dengan hasil penelitian bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator. Penelitian sebelumnya dari Martina Anggarwati dan Rosi Devi (2020) dengan variabel penetapan harga dan loyalitas pelanggan menunjukkan hasil penelitian penilaian pelanggan terhadap penetapan harga yaitu pada kategori baik dan penetapan harga berpengaruh dengan loyalitas pelanggan sebesar 83%.

Penelitian ini saya lakukan di gerai mie gacoan cabang Yogyakarta untuk memudahkan dalam pengambilan data yang diperlukan untuk penelitian. Penelitian ini merupakan replikasi murni dari penelitian sebelumnya Nailas, Mohammad dan Yudhistira (2022) untuk mendalami lagi secara continue mengenai arah variabel dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Peneliti ingin mengambil penelitian dengan judul **Pengaruh Fasilitas, dan Cita Rasa**

terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
2. Apakah Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
4. Apakah Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
5. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
6. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta?
7. Apakah Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Mie gacoan Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah Fasilitas dan Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta
2. Untuk menguji apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta
3. Untuk menguji apakah Fasilitas dan Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini sebagai sumber informasi dan tambahan pengetahuan serta perkembangan teori dari penelitian ini.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Perusahaan

penelitian ini dapat diharapkan bisa menjadi masukan atau bahan referensi bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan dan meningkatkan pengendalian intern perusahaan

b. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan penulis dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk mempelajari ilmu pengetahuan secara teoritis ataupun praktik, serta bisa menjadi bahan perbandingan untuk peneliti yang serupa agar menjadi lebih berkembang.