

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara agraris yang dimana salah satu produk unggulan pertanian adalah tanaman pangan. Ketahanan pangan dikatakan baik apabila seluruh penduduk disuatu negara terpenuhi kebutuhannya (Geladis, 2018). Tanaman pangan yang terdiri dari biji-bijian adalah salah satu makanan kesukaan masyarakat Indonesia, bukan hanya rasa yang membuat masyarakat tertarik namun terdapat kandungan vitamin didalamnya yang membuat makanan olahan dari biji-bijian tersebut meningkatkan minat banyak orang yang mengonsumsinya khususnya tempe. Kadelai merupakan salah satu biji-bijian yang kaya akan lemak nabati dan protein yang sudah menjadi lauk pokok bagi masyarakat Indonesia (Setyawan & Huda, 2022).

Secara umum kepuasan sendiri ialah perasaan senang atau kecewa dari seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang di harapkan (Philip & Kevin, 2005). Pembuatan strategi dalam perusahaan tidak lain untuk menarik pelanggan agar pelanggan dapat bertahan karena dengan adanya pelanggan yang setia mampu mendorong perusahaan semakin maju, dan pelanggan merupakan salah satu yang berharga dan faktor terpenting bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika faktor utama dari pelayanan tersebut tersedia, kesiapan sumber daya manusia dalam upaya melayani calon pelanggan (Kasmir, 2005). Dalam mempertahankan eksistensi perusahaan, ada hal yang bisa dilakukan oleh pengusaha seperti membangun hubungan baik dengan pelanggan, memberikan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau, karena kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan dalam kualitas produk dan kualitas layanan yang dikehendaki oleh pelanggan sehingga jaminan dari kualitas yang diberikan menjadi prioritas bagi perusahaan (Hidayat et al., 2009).

Menurut (Drs. Agus, 1999) menjelaskan mengenai pengendalian kualitas yang merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa dapat di pertahankan sebagai mana yang direncanakan. Mempertahankan kualitas produk sangatlah penting bagi perusahaan, tempe yang menggunakan bahan dasar yang berkualitas maka hasilnya pun akan berkualitas sehingga membuat produk tersebut digemari oleh para konsumen. Kualitas produk tempe yang

bagus dan baik dapat memberikan keuntungan pada perusahaan, perusahaan dapat memberikan harga yang tinggi jika produk yang dihasilkan perusahaan tersebut sesuai yang diharapkan oleh konsumen itu sendiri.

Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang paling mudah untuk disesuaikan seperti ciri-ciri produk, saluran, bahkan promosi yang membutuhkan lebih banyak waktu. Harga mengkomunikasikan posisi seperti nilai yang dimaksud oleh perusahaan tersebut kepada pasar tentang produk dan merek yang mereka keluarkan (Philip & Kevin, 2005). Harga dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain ditinjau dari harga, kualitas produk dan loyalitas konsumen tercipta disaat konsumen sudah merasakan manfaat dari produk yang diperoleh. Pelanggan yang merasa puas dengan hasil produk yang digunakan akan membeli kembali produk tersebut. Loyalitas pelanggan akan terbentuk ketika pelanggan memiliki kesan dari kualitas produk yang digunakan. Dengan adanya pengalaman menggunakan produk konsumen dapat menentukan pilihan dalam membeli suatu produk.

Upaya untuk mempertahankan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kualitas produk dan harga. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, tempe memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan makanan tradisional yang sehat dan bergizi. Salah satu usaha tempe yang terkenal di daerah tersebut adalah Tempe Murni Muchlar. Tempe Murni Muchlar adalah sebuah usaha rumahan yang telah berdiri sejak tahun 1985 di daerah Kasihan, Bantul, Yogyakarta. Usaha ini telah mengalami perkembangan yang signifikan dari awalnya memiliki 5 karyawan hingga saat ini memiliki 20 karyawan. Dalam proses produksinya, Tempe Murni Muchlar masih menggunakan metode pengolahan sederhana, namun baru-baru ini mengganti beberapa peralatan dengan menggunakan alat stainless untuk meningkatkan kebersihan dan kehygienisan. Selama ini, Tempe Murni Muchlar telah dikenal oleh masyarakat sebagai produsen tempe dengan kualitas yang baik. Hal ini membuat konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Selain itu, Tempe Murni Muchlar juga telah mempertahankan harga yang kompetitif sehingga menjadi pilihan yang menarik bagi konsumen di pasar Gamping, Kerangka, Bringharjo, Sentul, Patok, Pakem, serta pasar lainnya di Jogja. Selain pasar tradisional, Tempe Murni Muchlar juga melayani pesanan dari rumah makan, pedagang kecil, dan

bahkan rumah sakit PKU Gamping. Untuk mendukung pemasaran produknya, Tempe Murni Muchlar menggunakan kemasan plastik dengan label berwarna merah yang mencantumkan nomor telepon, alamat, serta keterangan terdaftar di Departemen Kesehatan RI dan telah bersertifikat Halal dari MUI. Produk ini tersedia dalam lima ukuran, yaitu paling besar 40 cm, besar 36 cm, sedang 28 cm, sedang kecil 24 cm, dan terkecil 14 cm. Namun, ukuran terkecil hanya dijual ke supermarket karena tidak adanya permintaan dari masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengungkap seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen pada pabrik Tempe Murni Muchlar di Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam konteks industri tempe di daerah tersebut. Dalam konteks ini, solusi yang diusulkan adalah melakukan analisis komprehensif terhadap faktor kualitas produk dan harga, serta menjelajahi hubungannya dengan loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengumpulan data melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang telah melakukan pembelian produk Tempe Murni Muchlar secara langsung. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan analisis statistik untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih baik kepada Tempe Murni Muchlar sebagai produsen tempe di Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan memperhatikan kualitas produk yang telah menjadi keunggulan Tempe Murni Muchlar, perusahaan dapat terus meningkatkan standar produksi dan pengolahan tempe untuk menjaga kualitas yang baik. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan penyesuaian harga yang tepat agar tetap kompetitif di pasar dan memberikan nilai yang sebanding dengan kualitas produk yang diberikan.

**B. Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen tempe murni muchlar, Daerah Istimewah Yogyakarta.

**C. Kegunaan penelitian**

## 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan bahan kajian tentang pengaruh kualitas produk, harga dan loyalitas konsumen.

## 2) Bagi Produsen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan yang terkait untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen.