

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi terbesar kedua dengan jumlah penduduk terbanyak setelah provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2011 jumlah penduduk di Jawa Timur sebanyak 40.903.400 jiwa, sedangkan pada tahun 2012 jumlah penduduk menjadi 42.144.729 (BPS, 2012). Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk setiap tahunnya meningkat, begitu juga dengan jumlah wirausaha di Indonesia. Sebelumnya jumlah wirausaha yang ada di Indonesia hanya 0,18% sedangkan tahun 2012 meningkat menjadi 1,56% (BPS, 2012). Padahal kondisi ideal terbentuknya suatu negara harus memiliki 2% wirausaha dari total penduduk Indonesia.

Salah satu perubahan era globalisasi dicirikan dengan pesatnya perdagangan, industri pengolahan pangan, jasa dan informasi yang akan mengubah gaya hidup dan pola konsumsi. Dewasa ini industri makanan dan minuman berkembang semakin pesat. Dibanding dengan industri lainnya, industri makanan dan minuman mendapat peluang yang sangat besar untuk terus berkembang. Pertumbuhan ekonomi yang tetap stabil dan daya beli masyarakat yang cukup baik membuat konsumsi makanan dan minuman di Indonesia mengalami peningkatan tajam. Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Seluruh Indonesia (GapMMI) memprediksi pertumbuhan industri makanan dan minuman akan mencapai 8,2%, tetapi kenyataannya pertumbuhan industri makanan dan minuman telah mencapai 12,75%, (Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2012).

Sidoarjo merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar. Pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 1,81 persen menjadi 2.090.619 pada tahun 2013. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan PDRB Kabupaten Sidoarjo, maka menyebabkan jumlah pengeluaran rata-rata perkapita juga meningkat. Pada tahun 2012, pengeluaran rata-rata perkapita per bulan terhadap makanan dan minuman sebesar 114.674, sedangkan pada tahun 2013 meningkat menjadi 127.417 (BPS, 2012). Selain itu, meningkatnya mobilitas penduduk dan semakin

banyaknya ibu rumah tangga serta wanita yang bekerja menyebabkan tuntutan kepraktisan dalam mengkonsumsi makanan jadi meningkat. Hal tersebut yang menyebabkan tingginya permintaan masyarakat terhadap jasa penyediaan makanan. Pada tahun 2012 jumlah restoran di Kabupaten Sidoarjo sebanyak 54 restoran, pada tahun berikutnya jumlah restoran terus bertambah menjadi 121 di tahun 2013 dan bertambah menjadi 125 restoran pada tahun 2014 (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 2015).

Kedai Ceker Lapindo merupakan salah satu restoran yang menyediakan aneka masakan ceker dengan varian rasa. Restoran yang bertempat di Taman Pinang Sidoarjo, mampu bertahan di tengah kondisi persaingan restoran yang semakin kompetitif bahkan Kedai Ceker Lapindo sudah mampu membuka 4 cabang di Kabupaten Sidoarjo. Berkembangnya jumlah restoran di Sidoarjo menciptakan kondisi persaingan yang mendorong pengusaha untuk membangun dan memperkuat usahanya agar tetap dipilih oleh konsumen. Masyarakat sebagai konsumen yang cerdas semakin menuntut adanya pemenuhan pangan yang berkualitas, terjangkau, cepat dan praktis.

Hal ini menjadi tantangan para pebisnis untuk terus mengembangkan pelayanan demi memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin dinamis. Agar dapat bertahan dalam lingkungan persaingan, pihak restoran memerlukan strategi bersaing yang tidak hanya berasal dari strategi manajemen internal saja, tetapi juga harus memperhatikan perilaku konsumen sehingga dapat memenuhi harapan konsumen. Apabila harapan konsumen terpenuhi maka konsumen merasa puas dan diharapkan kepuasan tersebut mendorong mereka melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan. Dengan demikian, restoran dapat menarik pelanggan baru atau paling tidak mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Oleh sebab itu, studi mengenai perilaku konsumen dibutuhkan agar dapat digunakan dalam memberikan alternatif strategi pemasaran yang tepat dan sesuai harapan konsumen. Sehingga kedai ceker lapindo Sidoarjo dapat bertahan dalam persaingan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun rumusan masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Kedai Ceker Lapindo di Sidoarjo?
2. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen Kedai Ceker Lapindo di Sidoarjo?
3. Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas konsumen Kedai Ceker Lapindo di Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Kedai Ceker Lapindo di Sidoarjo.
2. Mengetahui tingkat loyalitas konsumen Kedai Ceker Lapindo di Sidoarjo.
3. Menganalisis hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen di Kedai Ceker Lapindo.