

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-undang Otonomi Daerah merupakan salah satu usaha pemerintah pusat untuk lebih mengembangkan peran daerah dalam pembangunan nasional. Pemerintah daerah dituntut untuk lebih mengembangkan peran daerah dalam pembangunan dengan cara menggali potensi yang dimiliki serta memberdayakan masyarakat sebagai pelaku pembangunan ekonomi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pendapatan asli daerah (PAD). Dalam rangka pengembangan dunia usaha dari sudut pandang mikro ekonomi, menunjukkan adanya kewenangan penuh pada otonom daerah untuk menentukan strategi, arah dan kebijakan pengembangan usaha di daerahnya. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah salah satu bagian penting dari perekonomian suatu negara dan juga merupakan salah satu pelaku ekonomi yang memiliki kontribusi sangat besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Adanya pemberdayaan industri terutama industri kecil dan menengah merupakan salah satu prioritas utama dalam pengembangan ekonomi kerakyatan. Usaha Mikro Kecil dan Menengah perlu diberdayakan sebagai bagian integral ekonomi masyarakat yang mempunyai kedudukan, peran dan potensi strategis dalam rangka untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang makin seimbang, berkembang dan berkeadilan.

Industri batik Madura berasal dari sejarah sehingga sentra batik di wilayah Madura berada tidak terlalu jauh dari keraton karena dalam sejarahnya pembuat batik itu sendiri adalah warga kalangan keraton. Ada beberapa sentra batik di Madura antaralain di daerah Batu Biru Bangkalan, Banyu Mas Pamekasan dan Pakadangan Sumenep (Isnani dan Andini, 2014).

Persaingan penjualan batik di daerah Bangkalan sendiri telah semakin berkembang, kini UKM batik tulis tidak hanya memproduksi batik, namun juga memasarkan hasil produksi secara langsung ke konsumen ataupun mengirimnya ke berbagai toko batik. Batik sendiri merupakan karya seni yang memiliki nilai jual tinggi, namun tidak semua orang mengerti nilai-nilai yang ada pada batik tulis tersebut. Selain bagaimana ciri khas suatu batik yang ditawarkan tentu membutuhkan perantara untuk menyampaikan nilai-nilai yang ada pada suatu batik kepada konsumen, untuk itu dibutuhkan suatu konsep pemasaran yang tepat.

Persaingan yang secara ketat terus memberikan evaluasi untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap produk batik. Pihak produsen batik khususnya UKM Batik terus meningkatkan jumlah pelanggan agar produknya dikenal semua konsumen. Selain itu, pihak produsen batik ingin menjadi produsen yang terpercaya di semua konsumen.

Permasalahan ini tentunya sangatlah penting karena jika tidak dilakukan akan berdampak pada minat konsumen terhadap produk batik. Selain itu, segmentasi pasar akan terbatas jika keluhan dan keinginan permintaan pasar tidak diketahui. Hal ini juga berdampak pada keuntungan penjualan produk batik. UKM Batik akan terus berlomba-lomba dalam mencari konsumen sebanyak mungkin untuk menjadikan konsumen yang setia dan percaya terhadap produknya. Beberapa yang sudah dilakukan oleh pihak produsen batik untuk meningkatkan konsumen yaitu peningkatan pelayanan, kualitas pelayanan, kepercayaan dan lain-lain.

Oleh karena itu peneliti berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Produk Batik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan Kepuasan konsumen pada UKM batik ?
2. Apakah Kepercayaan Konsumen (*Customer Trust*) berpengaruh pada Kepuasan konsumen pada UKM batik?
3. Apakah komitmen (*commitment*) berpengaruh pada Kepuasan konsumen pada UKM batik?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan loyalitas konsumen pada UKM batik ?
5. Apakah Kepercayaan Konsumen (*Customer Trust*) berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik?
6. Apakah komitmen (*commitment*) berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik?
7. Apakah Kepuasan konsumen berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik?
8. Bagaimana interpretasi variabel kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan komitmen terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan Kepuasan konsumen pada UKM batik.
2. Menganalisis Kepercayaan Konsumen (*Customer Trust*) berpengaruh pada Kepuasan konsumen pada UKM batik.
3. Menganalisis komitmen (*commitment*) berpengaruh pada Kepuasan konsumen pada UKM batik.
4. Menganalisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan loyalitas konsumen pada UKM batik .
5. Menganalisis Kepercayaan Konsumen (*Customer Trust*) berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik.
6. Menganalisis komitmen (*commitment*) berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik.

7. Menganalisis Kepuasan konsumen berpengaruh pada loyalitas konsumen pada UKM batik.
8. Menganalisis hasil interpretasi variabel kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan komitmen terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi pihak-pihak terkait. Manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepada UKM batik itu sendiri adalah memberi masukan kepada UKM batik tentang faktor keinginan konsumen atau persepsi konsumen terhadap produk Batik di UKM Batik.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan lingkup permasalahan pada penelitian kali ini, adapun batasan masalah yang ditentukan oleh peneliti adalah :

1. Penelitian dilakukan di daerah Bangkalan dengan obyek utama UKM batik tulis.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disajikan dengan menggunakan sistematika penulisan terstruktur untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan bagian dari laporan skripsi yang telah disusun. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang digunakan sebagai acuan oleh penulis:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama atau pengantar yang berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan bab kedua yang berisi uraian mengenai kajian-kajian teoritis yang berupa informasi pendukung dalam analisis data dan metode penelitian yang bersumber dari penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang sedang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode Penelitian merupakan bab ketiga yang berisi uraian mengenai kerangka pemikiran penelitian, metode yang digunakan baik dalam pengumpulan data maupun analisis data serta alur penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan merupakan bab keempat yang berisi uraian mengenai pengolahan data serta interpretasi dari hasil pengolahan data yang disusun sebagai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran merupakan bab kelima atau penutup yang berisi uraian mengenai kesimpulan atau intisari dari laporan penelitian yang disajikan beserta beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti.