

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur, Indonesia yang mempunyai lokasi strategis untuk pertumbuhan ekonomi daerah, karena sidoarjo merupakan daerah yang selalu dilintasi arus transportasi dari Surabaya ke daerah lainya seperti Pasuruan, Mojokerto dan Gresik. Pertumbuhan ekonomi di Sidoarjo sangat positif dari tahun ke tahun, hal itu dibuktikan dengan adanya UMKM yang ada di Sidoarjo terus berperan aktif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berikut ini adalah jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah di Kabupaten Sidoarjo :

Tabel 1. 1
Jumlah Usaha Mikro Menengah di Kabupaten Sidoarjo

No	Skala Usaha	Jumlah Unit Usaha
1	Mikro	154.865
2	Kecil	14.863
3	Menengah	1.536

Sumber : LPPD, 2014

Salah satu UMKM yang ada di Sidoarjo adalah Koperasi Intako. Koperasi Intako berada di Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo yang terkenal dengan sentra kerajinan kulit. Koperasi Intako merupakan pusat wisata belanja industri tas dan koper yang berperan aktif sampai sekarang, meskipun setelah mengalami mati suri akibat bencana alam lumpur lapindo pada tahun 2006 silam yang mengakibatkan Koperasi Intako menjadi sepi pengunjung. Koperasi Intako mengalami masa kejayaanya dimana asset yang didapatkan sekitar 10 miliar dalam sebulan dengan 352 pengrajin UMKM pada tahun 1976. Akan tetapi setelah terjadi luapan lumpur lapindo penjualan Koperasi Intako menurun drastis. Menurut Savitri & Legowo (2015) Pada tahun 2006 hingga 2007 terjadi penurunan pendapatan yang paling tinggi sebesar 30,8% dari semula jumlah pendapatan 13.850.028.995 menjadi 10.935.010.192.

Meskipun sudah tidak sejaya dulu, Koperasi Intako tetap beroperasi sampai sekarang dengan jumlah anggota pengrajin sebanyak 276 anggota dan pendapatan sebesar Rp. 600.000.000 per bulan. Koperasi Intako terus berupaya untuk membangun kembali kejayaan dengan memproduksi produk Kulit

berkualitas dan ternyata masih ada pelanggan setia produk kulit yang tetap mendatangi Intako. Mereka yang datang adalah mereka yang paham dengan kualitas barang. Hal ini membuktikan bahwa masih ada pelanggan yang mencari produk di Tanggulangin khususnya di Koperasi Intako (Surya.co.id). Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh dan tingkatan loyalitas pelanggan yang ada di Koperasi Intako berdasarkan kualitas produk, kualitas layanan dan harga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka perumusan masalah yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kulit di Koperasi Intako?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan produk kulit di Koperasi Intako?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kulit di Koperasi Intako
2. Mengetahui tingkat loyalitas pelanggan produk kulit di Koperasi Intako

1.4 Manfaat

1. Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai data dan informasi dalam membuat pelanggan lebih tertarik untuk jangka panjang serta sebagai acuan untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengawasan, pengetahuan khususnya pengamplikasian ilmu periku konsumen.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi serta sebagai wawasan dalam penelitian di masa yang akan datang.