

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan suatu kegiatan usaha yang dilakukan perorangan maupun kelompok dengan tujuan mensejahterakan pelaku usaha. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional, tumbuhnya ekonomi, tumbuhnya tenaga kerja dan distribusi hasil pembangunan. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di daerah non perkotaan dipandang pemerintah memiliki prospek masa depan yang baik. Manfaat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) bagi perekonomian nasional diantaranya membuka lapangan pekerjaan, menjadi penyumbang terbesar nilai produk domestik bruto, salah satu solusi efektif bagi permasalahan ekonomi masyarakat kelas kecil dan menengah. Manfaat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) bagi perekonomian daerah adalah meningkatkan pendapatan, memberdayakan masyarakat, mendapatkan pengalaman berwirausaha, memperkecil angka pengangguran, mempererat rasa kebersamaan, mengembangkan potensi masyarakat, mengembangkan usaha yang telah ada sebelumnya, serta menumbuhkan rasa ingin maju dan sebagainya (Idayu et al., 2021).

Ada berbagai macam sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), salah satunya UMKM sektor kuliner. Sektor kuliner merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Sektor kuliner makanan

mempunyai pangsa pasar yang begitu besar di Indonesia. Perkembangan UMKM sektor kuliner saat ini sangat pesat, seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang suka mengonsumsi makanan secara instan yang dapat dibeli di tempat-tempat kuliner (Hutama & Subagio, 2017).

Tabel 1.1  
Jumlah Data UMKM Kota Banjar Tahun 2022-2023

NO	DESA/KEL	REALISASI DATA 2023 RENCANA DATA 2024	REALISASI DATA SESUAI NIK 2023	DATA UKM 2023	DATA UKM 2022
1	Kel Banjar	4845	4628	3980	2246
2	Kel Mekarsari	2435	2345	2043	1743
3	Kel Situbatu	582	579	567	557
4	Desa Balokang	2004	2004	1864	1364
5	Desa Jajawar	418	351	417	396
6	Desa Cibeureum	473	451	403	353
7	Desa Neglasari	814	801	706	606
8	Kel Pataruman	3192	3072	2712	2412
9	Kel Hegarsari	2584	2234	2157	2057
10	Desa Binangun	647	604	584	534
11	Desa Karyamukti	658	655	622	572
12	Desa Batulawang	466	461	448	428
13	Desa Sukamukti	587	565	307	257
14	Desa Mulyasari	833	773	754	734
15	Desa Sinartanjung	652	595	593	573
16	Kel Purwaharja	882	820	810	800
17	Kel Karangpanimal	1064	1064	1054	1044
18	Desa Raharja	616	512	598	578
19	Desa Mekarharja	242	147	173	153
20	Kel Muktisari	1232	1004	1167	1147
21	Kel Bojongkantong	1059	673	915	915
22	Desa Langensari	1126	913	948	928
23	Desa Kujangsari	982	845	838	818
24	Desa Waringinsari	1354	640	1046	996
25	Desa Rejasari	625	452	549	499
	<b>Jumlah</b>	<b>30372</b>	<b>27188</b>	<b>26255</b>	<b>22710</b>

Sumber: Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan, 2023

Data pada Tabel 1.1 merupakan data UMKM makanan dan minuman yang ada di Kota Banjar pada tahun 2023. Maka dari itu, fenomena persaingan bisnis di bidang makanan ini menuntut para pelaku usaha untuk merencanakan berbagai macam strategi dalam mengembangkan kegiatan bisnisnya dapat memenangkan persaingan bisnis yang ada. Salah satu cara guna memenangkan persaingan bisnis perusahaan di bidang barang dan jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan yang dimilikinya.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli baik senang atau kecewa mengenai perbandingan antara harapan dengan apa yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan tentang apa yang akan diterima bila ia membeli suatu barang atau jasa tersebut (Aditia, 2012). Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli atas kinerja perusahaan yang dapat memenuhi harapan mereka, mereka puas bila harapannya dipenuhi dan menjadi sangat senang bila mendapatkan lebih dari hal yang diharapkan (Maulana, 2016).

Perusahaan yang menawarkan harga terjangkau, produk berkualitas, dan pelayanan yang baik dapat memenuhi standar kepuasan konsumen. Hal ini membantu perusahaan menarik perhatian pelanggan dan mencegah mereka beralih ke kompetitor, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis. Kepuasan pelanggan yang tercapai akan menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen, membangun fondasi yang kuat untuk pembelian ulang, serta mendorong rekomendasi dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya yang menguntungkan bagi pertumbuhan perusahaan (Aprileny et al., 2020).

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan seseorang terhadap kinerja yang diharapkan (Rufliansah & Daryanto Seno, 2020). Kepuasan konsumen terjadi dari hasil yang dirasakan oleh pembeli atas kerja perusahaan yang dapat memenuhi harapan mereka, mereka puas bila harapannya sesuai dan menjadi sangat senang apabila mendapatkan lebih dari yang mereka harapkan (Sutra, 2021).

Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh harga. Harga merupakan salah satu elemen pemasaran yang menghasilkan pendapatan (Hidayat, 2020). Harga di Seblak Sakau masih terjangkau di kalangan menengah ke bawah. Selain harganya yang terjangkau Seblak Sakau juga selalu ada promo gratis minuman setiap hari jumat atau diskon harga (Ovidani & Hidayat, 2020).

Minat beli ulang adalah tahap kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan. Terdapat perbedaan antara pembeli aktual dan minat pembelian ulang. Bila pembelian aktual adalah pembelian yang benar-benar dilakukan oleh konsumen. Maka minat pembelian ulang adalah niat melakukan pembelian kembali pada kesempatan mendatang (Sinabela, 2019).

Banjar Patroman merupakan sebuah kota administratif yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Kota Banjar pada awalnya merupakan pemekaran dari Kabupaten Ciamis yang secara resmi terbentuk pada tanggal 21 Februari 2003. Kota Banjar terus berkembang dalam beberapa bidang, salah satunya pada bidang ekonomi terutama pada sektor kuliner. Bisnis kuliner tentu sangat berpotensi karena pada dasarnya semua manusia butuh makan, maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia akan mencari makan setiap mereka lapar. Dalam bisnis kuliner, rasa adalah hal utama yang harus diperhatikan. Konsumen akan mencari makanan yang mereka anggap enak, dan rasa inilah yang menentukan kepuasan mereka.

Kota Banjar merupakan kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat Banjar yang memiliki luas 131,97 km<sup>2</sup>, berada pada ketinggian 20-500 meter permukaan laut (MDPL) dan beriklim tropis. Kota Banjar terletak pada ujung Provinsi Jawa

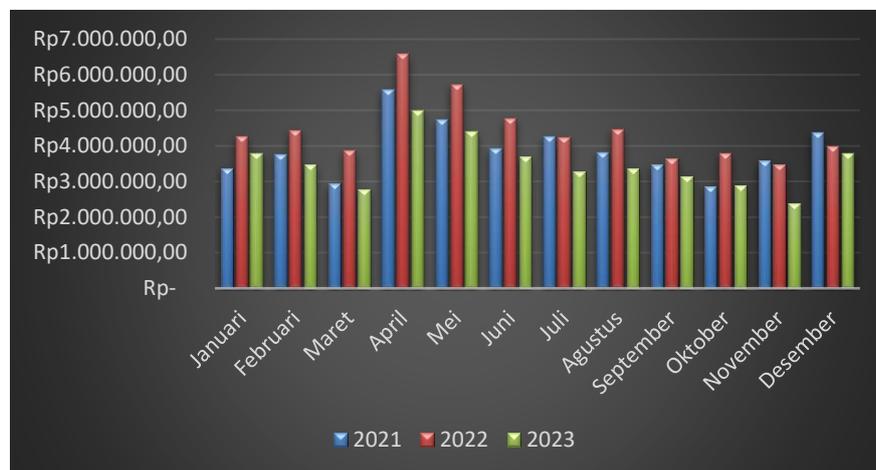
Barat yang berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah, ini menjadi suatu keuntungan dalam sektor kuliner untuk menambah jumlah konsumen makanan, karena pada dasarnya manusia mencari makanan yang jaraknya terjangkau.

Daerah ini terus berkembang di bidang ekonomi, terutama di bidang kuliner yang tak lepas dari peran pemerintah yang bertujuan membantu para usaha mikro kecil menengah (UMKM) untuk terus berkembang dan berkemajuan dalam bidang usahanya. Terdapat Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro. Ketika adanya PERDA yang dijalankan dengan baik oleh dinas terkait diharapkan akan menunjang minat beli ulang konsumen yang didorong melalui kepuasan konsumen.

Bisnis kuliner ini potensial karena pada dasarnya semua manusia membutuhkan makanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam bisnis kuliner, segi rasa yang paling utama diperhatikan oleh konsumen untuk menilai tingkat kepuasannya. Kota Banjar dengan kulinernya yang sangat menggugah selera. Ada berbagai makanan di kota ini, mulai makanan yang manis, pedas dan asin. Salah satu makanan dari kota ini adalah seblak basah, yang mempunyai rasa pedas dan gurih. Rasa seblak yang gurih dan pedas sehingga banyak disukai oleh kaum milenial.

Seblak Sakau, yang berdiri sejak 2019 di Dusun Sindangmulya, Desa Kujangsari, Kecamatan Langensari, Kota Banjar, menghadapi tantangan dalam hal lokasi dan penetapan harga. Meskipun lokasinya mudah diakses, persaingan dengan usaha kuliner lain di sekitarnya tetap menjadi kendala dalam menarik pelanggan. Selain itu, penetapan harga juga menjadi isu penting, dimana Seblak Sakau harus

menyeimbangkan antara harga yang kompetitif dan tetap menjaga margin keuntungan. Kesuksesan bisnis kuliner sangat bergantung pada kepuasan konsumen. Pada umumnya bisnis ini selalu melakukan cara-cara terbaik untuk memuaskan konsumen dengan menetapkan harga yang terjangkau dan kualitas layanan yang baik, serta lokasi yang strategis. Selain harga, lokasi, dan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen pun menjadi elemen paling penting agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang.



Sumber: Diolah oleh Penulis

Gambar 1. 1

### Data Pendapatan Seblak Sakau Per Tahun 2021-2023

Kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan persepsi konsumen. Untuk melihat persepsi konsumen, pengusaha kuliner harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kepuasan konsumen seperti *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), dan *assurance* (jaminan). Selain itu, kepuasan konsumen juga bisa disebabkan oleh faktor selera. Selera mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap keinginan masyarakat untuk membeli suatu, meningkatnya selera seseorang terhadap suatu barang tertentu pada umumnya berakibat naiknya jumlah permintaan terhadap barang

tersebut begitu pula sebaliknya. Dikarenakan setiap orang mempunyai selera yang berbeda-beda pada umumnya berubah dari waktu ke waktu tergantung pada kualitas dan cita rasa terhadap seblak. Kepuasan konsumen juga sebagai penentu konsumen nantinya untuk kembali lagi membeli serta menikmati seblak lagi atau supaya konsumen memiliki minat beli ulang.

Berdasarkan uraian di atas tergambar jelas bahwa minat beli ulang, diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu harga, lokasi, kualitas pelayanan, serta kebijakan publik. Yang berpengaruh terlebih dahulu terhadap kepuasan konsumen. Faktor kebijakan pemerintah menjadi hal yang baru dan berbeda dari yang lain karena variabel tersebut belum pernah diteliti dalam hubungan dengan minat beli ulang yang melalui kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dengan judul **Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas layanan, serta Kebijakan Pemerintah terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Seblak Sakau Kota Banjar).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Seblak Sakau?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik secara parsial terhadap minat beli ulang pada Seblak Sakau?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang pada Seblak Sakau?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada Seblak Sakau?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Seblak Sakau;
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik secara parsial terhadap minat beli ulang pada Seblak Sakau;
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang pada Seblak Sakau;
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, lokasi serta kebijakan publik terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada Seblak Sakau.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk tugas akhir skripsi serta memperdalam materi yang telah di dapat selama perkuliahan khususnya serta diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan serta pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen, serta guna melatih kemampuan dalam memahami dan menganalisis masalah.

2. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan serta pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Serta memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan produk dan layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 3. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini dapat dijadikan konsumen untuk membuat keputusan pembelian yang lebih informasional dan cerdas. Konsumen dapat menilai nilai yang mereka terima dari produk atau layanan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka secara langsung.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Seblak Sakau, Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh menggunakan cara angket atau kuesioner tingkat populasi sementara yaitu sekitar 100 Konsumen Seblak Sakau.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun ajaran 2023/2024, dimulai sejak bulan September 2023 dengan pengajuan judul kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan, penulis memperkirakan penelitian ini selesai sampai bulan September 2024 dengan estimasi sebagai berikut:

