

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan pangan adalah yang paling utama bagi manusia. Pangan dibutuhkan manusia secara kuantitatif maupun secara kualitatif. Usaha mencukupi kebutuhan pangan di negara-negara berkembang dilakukan secara tradisional ataupun dengan cara memperluas lahan pertanian yang disebut ekstensifikasi, sedangkan di negara maju, system pertanian telah dilakukan dengan cara intensifikasi yaitu cara mengolah pertanian dengan lebih baik dan modern. Kebutuhan pangan ini jelasnya sangat diutamakan bagi manusia karena untuk bertahan hidup kita membutuhkan energi yang cukup, gizi yang terpenuhi dan akal yang sehat.

Bicara mengenai pangan, tentunya sangat banyak ragam makanan yang diminati oleh masyarakat khususnya di Kota Surabaya. Berbagai macam makanan khas daerah pasti punya cita rasa tersendiri bagi masyarakat sekitar, ada yang suka masakan manis, masakan pedas hingga masakan gurih. Beberapa depot makan yang ada di Surabaya tentunya warga disini kebanyakan tidak asing lagi dengan Depot Suramadu yang berkawasan di Pusat Kota Surabaya yaitu di Jl. Kalibutih dan mempunyai cabang di Jl. Demak dan juga G-Walk. Didirikan pada tahun 2012 oleh ibu Muzayyana dan juga suaminya bapak Munawar, yang dimana depot ini makin berkembang dan ramai. Produk makanan yang ditawarkan di depot Suramadu ini

ialah makanan khas Madura dimana sangat banyak ternyata pecinta makanan Nasi campur yang berisikan empal, babat, paru, udang, dan cumi ini.

Kemudian, makanan ini sangat disukai oleh kebanyakan orang-orang Chinese yang ada di Surabaya.



Gambar 1.1
WARUNG MAKAN SURAMADU

Menurut Omoregie *et al.* (2019) dengan yang menekankan bahwa kualitas dalam pemberian layanan merupakan penentu yang sangat penting dari kepercayaan dan kepuasan yang pada akhirnya menjamin loyalitas. Untuk Loyalitas Konsumen dapat mempengaruhi pembelian ulang terhadap makanan yang ditawarkan oleh Depot Suramadu ini, konsumen akan tetap loyal atau tidak dengan Depot Suramadu apalagi pada masa pandemi covid19 seperti sekarang ini yang mungkin bisa menyebabkan penurunan penjualan.

Menurut Lie *et al.* (2019) kepercayaan konsumen dibangun melalui dua dimensi, kepercayaan percaya dan niat percaya. Disini Kepercayaan Konsumen terhadap cita rasa yang disajikan oleh Depot Suramadu juga perlu ditanyakan karena konsumen akan percaya dengan kualitas makanan yang jelas sesuai seimbang dengan porsi dan harga yang di berikan.

Menurut studi yang dilakukan oleh Lie *et al.* (2019) kualitas harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Harga yang di patok oleh Depot Suramadu ini perlu ditanyakan kepada konsumen, apakah dengan porsi dan rasa yang ditawarkan sudah seimbang dengan harganya atau tidak. Karena di masa pandemi covid19 tentunya konsumen akan lebih memilih lagi dalam membeli makanan dengan harga yang terjangkau dan kualitas yang tinggi.

Omoregie *et al.* (2019) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan profitabilitas, tetapi tidak selalu cukup dalam semua kasus. Kepuasan Konsumen Depot Suramadu menjadi salah satu hal yang penting, karena disini rasa puas terhadap pelayanan, rasa, dan harganya sudah pasti menjadi nilai *plus* untuk memuaskan konsumen itu sendiri. Makanan dari Depot Suramadu merupakan salah satu yang diminati oleh warga Surabaya, ketika konsumen berulang kali melakukan pembelian, kepuasan konsumen diketahui.

Produk ulasan atau review yang diberikan oleh warga yang sudah mencicipi makanan pada Depot Suramadu ini menjadi faktor yang sangat mempengaruhi minat beli konsumen, terutama di masa pandemi covid19 seperti sekarang ini, pasti akan banyak hal yang akan dipertimbangkan oleh konsumen. Karena di masa

pandemi covid19 ini penjualan yang dilakukan oleh Depot Suramadu selama 2 bulan awal pandemi mengalami penurunan yang besar hingga menyebabkan penghasilan menurun hingga mencapai 70% dan dari sini akan diteliti apa penyebab menurunnya penghasilan tersebut, apakah dari Loyalitas Konsumen, Kepercayaan Konsumen, Harga, atau Kepuasan Konsumen.

Maka dari ini, terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten. Dengan adanya ketidak konsistenan ini, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dengan judul penelitian **“PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID19 DI DEPOT SURAMADU SURABAYA”**

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah ini adalah :

1. Apakah Kepercayaan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya?
2. Apakah Harga secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya?
3. Apakah Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya?
4. Apakah Kepercayaan Konsumen, Harga, Kepuasan Konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu
2. Menganalisis pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya
3. Menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya
4. Menganalisis pengaruh Kepercayaan Konsumen, Harga, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Diharapkan disini dapat menjadi wadah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepercayaan Konsumen, Harga, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya
2. Bagi Pembaca
Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi bagi pembaca tentang hal hal yang mempengaruhi Kepercayaan Konsumen, Harga, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Depot Suramadu Surabaya
3. Bagi Depot Suramadu
Diharapkan agar menjadi tolak ukur konsumen yang datang disini dan menilai pengaruh Kepercayaan Konsumen, Harga, Kepuasan Konsumen terhadap

Loyalitas Konsumen pada masa pandemi covid19 yang ada di Depot Suramadu Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penelitian terdiri dari beberapa bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, variabel penelitian, penentuan sampel dan populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis

BAB IV GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik, uji hipotesis, serta pembahasan tentang rumusan masalah dan hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUPAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian dari hasil analisis dan yang dilakukan. Selain itu juga dituliskan mengenai keterbatasan penelitian dan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang.