

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan maraknya beberapa merek air minum dalam kemasan lokal (AMDK) di Indonesia, semua pembisnis di hadapkan dengan tantangan yang sangat menantang. di era globalisasi dan serba canggih yang kini banyak memberikan kesulitan bagi para pelaku usaha dan pengusaha, salah satunya adalah industri AMDK yang semakin maju sehingga menimbulkan persaingan yang semakin berat baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, seorang pengusaha di bidang AMDK harus membuat rencana ke depan untuk dapat berkembang di pasar ini dengan mengembangkan perusahaannya ke tingkat yang lebih tinggi di masa depan dan menghindari kemungkinan gulung tikar atau dinyatakan bangkrut. Menciptakan item bisnis AMDK berkualitas tinggi untuk memuaskan klien dan memprioritaskan permintaan mereka dengan tetap mengikuti perkembangan atau tren saat ini adalah dua cara untuk memperluas jaringan bisnis. (Husada & Saifuddin, 2023)

Terkait dengan perekonomian global Indonesia, hal ini mulai saling berhubungan melalui cara-cara selain perdagangan internasional. Namun berkat arus informasi yang semakin canggih karena adanya teknologi. Teknologi modern memiliki kekuatan untuk mengubah tidak hanya banyak aspek kehidupan manusia tetapi juga perekonomian industri AMDK di Indonesia. Mengingat kondisi perekonomian negara yang memburuk pada tahun 2019, Hal ini tidak dapat diprediksi. Ketua Asosiasi Industri Air Minum Dalam Kemasan

(ASPADIN) segera membuat rencana untuk mengembalikan iklim ekonomi yang kurang menentu dan susah ditebak di tahun 2019.

Kesejahteraan masyarakat saat itu terancam oleh pembatasan negara terhadap setiap elemen kehidupan, termasuk perekonomian industri air minum. Banyak orang terpaksa berhenti dari pekerjaannya karena peraturan pembatasan sosial yang berlaku di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan menurunnya daya beli masyarakat sehingga berdampak pada turunnya keuntungan bagi banyaknya pengusaha industri AMDK bahkan banyak yang memberhentikan karyawannya sehingga perusahaan bangkrut atau gulung tikar. (Auzora, 2023)

Perlambatan perekonomian pada bisnis AMDK disebabkan oleh lonjakan inflasi yang tinggi pada kondisi perekonomian Indonesia. Sejak pandemi terjadi pada tahun 2019, Indonesia telah berupaya untuk pulih dari keterpurukan ini, yang mengakibatkan lintasan perekonomian yang semakin tidak dapat diprediksi. Keadaan perekonomian global juga cukup memprihatinkan. Namun kekhawatiran ini tidak berlangsung lama karena Indonesia terus berupaya mendorong perluasan dunia usaha. Industri AMDK termasuk di antara perusahaan yang berupaya menghidupkan kembali perekonomian negara di masa pandemi. Di Indonesia, industri AMDK semakin berkembang dari segi perdagangan. Untuk mengurangi dampak buruk pandemi terhadap perekonomian pada tahun 2019. Oleh karena itu, pemilik usaha di sektor AMDK harus kreatif dan fokus pada produk. (Nurhikmat, 2023)

Salah satu negara yang mempunyai potensi ekonomi cukup besar adalah Indonesia. Selain itu, sektor komersial di Indonesia yang perkembangannya pesat

di era globalisasi dan serba canggi ini dapat menyebabkan persaingan industri yang ketat. Pertama, mari kita bicara tentang sektor AMDK yang saat ini berkembang pesat dan hadir di kecamatan Ambunten. Kemajuan terkini pada fasilitas AMDK Abillaits di Ambunten mungkin menimbulkan beberapa kesulitan. Dunia usaha di sektor AMDK mungkin menjadi kompetitif akibat kesulitan-kesulitan ini. Artinya, untuk menjaga kelangsungan Pabrik AMDK Abillaits, pemilik harus bisa memenuhi kebutuhan dan harapan klien dengan menawarkan layanan yang luar biasa dan melampaui apa yang diminta dari mereka. Selain itu, demi menjaga loyalitas pelanggan terhadap Pabrik AMDK Abillaits, Industri AMDK Abillaits perlu mengambil inisiatif untuk selalu meningkatkan kualitas layanan untuk menumbuhkan rasa percaya supaya konsumen merasa puas. Industri AMDK Abillaits menawarkan lebih dari sekedar produk air minum dalam kemasan; agar pelanggan puas dengan pembelian Abillaits AMDK maka pekerja Pabrik Abillaits AMDK harus bisa memberikan pelayanan pelanggan yang baik kepada konsumen yang membeli secara berulang produk air minum dalam kemasan di pabrik Abillaits AMDK. (Siregar & Farisi, 2020)

Harga sangatlah penting bagi konsumen sehingga konsumen akan memperhatikan harga dan kualitas dalam pembeliannya jika harga tidak sebanding dengan kualitas maka akan ada banyak pertimbangan dalam pembelian AMDK abillaits, Citra merek juga sangat berdampak dalam dunia bisnis karna merek yang sudah di kenal masyarakat khususnya di sumenep maka akan mempermudah pemasarannya sehingga dengan citra merek yang

kuat konsumen tidak mudah berpaling ke produk lain, pabrik AMDK abillaits juga butuh yang namanya loyalitas pelanggan sehingga konsumen tetap mengkonsumsi AMDK abillaits, untuk membangun loyalitas konsumen maka pabrik harus meriset apa yang di butuhkan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang sudah di tawarkan, dan kepuasan konsumen ini penentu dari tiga variabel tersebut jika harga,citra merek dan loyalita terpenuhi maka kepuasan konsumen akan terwujud sehingga konsumen akan tetap membeli merek AMDK abillaits.

Kualitas layanan yang diberikan kepada klien berkorelasi langsung dengan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen di Pabrik AMDK Abillaits dalam waktu jangka panjang, Kualitas pelayanan yang di suguhkan terhadap konsumen harus bisa mendorong konsumen untuk membeli ulang , Serta memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan pelayanan prima, Memahami sepenuhnya harapan pelanggan untuk menempa hubungan dan ikatan yang kuat. Kemampuan perusahaan untuk mempengaruhi kinerja bisnis sangat bergantung pada kemampuannya memuaskan pelanggannya. Kebahagiaan pelanggan sangat penting dan dapat berkontribusi pada kemampuan perusahaan untuk bertahan di pasar. Kepuasan klien merupakan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diterima klien dari Pabrik Abillaits AMDK untuk mengetahui puas atau tidaknya pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya. Ketika klien membeli produk dari Pabrik AMDK Abillaits, Layanan Pabrik AMDK Abillaits harus memenuhi harapan mereka dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi dan

bertanggung jawab. Oleh karena itu, Untuk menjamin kelangsungan hidup dan kelangsungan bisnis, Upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menawarkan layanan pelanggan yang luar biasa dan memperhatikan keinginan dan preferensi mereka. Karena memuaskan ekspektasi pelanggan dapat menghasilkan peningkatan pendapatan dan pertumbuhan perusahaan, yang pada akhirnya menghasilkan operasional yang lebih efisien. (Nurhadi & Ramadhani, 2022)

Sebaiknya rencanakan kualitas layanan seperti apa yang harus dikembangkan oleh pemilik bisnis agar usaha atau bisnisnya berjalan lebih baik saat pertama kali diluncurkan. Saat ini terjadi persaingan yang sengit karena banyaknya perusahaan pabrik AMDK di Indonesia. Oleh karena itu, dunia usaha harus cerdas dalam membuat rencana untuk meningkatkan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mempertahankan kelangsungan hidup dan kelangsungan operasi organisasi Anda sangat bergantung pada penyediaan layanan yang kreatif dan berkualitas tinggi. (Adabi, 2020)

Karyawan memainkan peran penting di pabrik Abillaits AMDK karena mereka adalah aset bisnis penting yang membantu perusahaan mencapai tujuan dan sasarnya dengan memastikan kebahagiaan dan loyalitas pelanggan. Sebab pegawai merupakan pribadi yang memiliki cita-cita yang dapat menyalurkan kekuatan dan berdampak pada kemampuan bisnis Pabrik Abillaits AMDK untuk bertahan. Karyawan di Pabrik AMDK Abillaits memiliki beberapa hal yang perlu dipikirkan untuk memuaskan klien. Penting untuk fokus pada kualitas layanan karena konsumen membutuhkan layanan terbaik

selain pembelian barang manufaktur. Untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, staf di Pabrik AMDK Abillaits harus memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik dengan ketentuan konsumen terhadap barang yang dibutuhkan. Pada tahun 2021, Afif dan Wahyunita Begitu pula Wahyunita.

Permasalahan kinerja karyawan, seperti kualitas pelayanan yang buruk sehingga perlu diperbaiki lagi dan kurang berhasilnya memuaskan pelanggan, merupakan hal yang berkebalikan di Pabrik AMDK Abillaits. Karyawan di Pabrik AMDK Abillaits masih kesulitan untuk memuaskan klien, Sehingga mereka perlu berupaya meningkatkan teknik kualitas layanan tinggi mereka. Salah satu strategi tersebut adalah tepat waktu ketika pelanggan melakukan pembelian. Perusahaan akan terlihat lebih baik dengan air mineral kemasan. Kemampuan membina hubungan positif dengan pelanggan adalah yang kedua. Hal ini mencakup respons cepat terhadap pertanyaan pelanggan, Menawarkan layanan terbaik yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan memproyeksikan citra positif bisnis untuk memastikan kelancaran operasionalnya. (Azhari & Fachry, 2020)

Banyak bisnis AMDK yang berkembang pesat memahami betapa pentingnya loyalitas klien bagi kelangsungan hidup mereka. Banyak bisnis tidak menyadari seberapa besar penawaran layanan pelanggan yang cerdas dan kreatif dapat meningkatkan upaya pemasaran. Salah satu tujuan utama perusahaan adalah meningkatkan kepuasan klien dengan menunjukkan profitabilitas jangka panjang dan mendapatkan loyalitas mereka. Pabrik AMDK

Abillaits terletak di Desa Ambunten, Kabupaten Sumenep, Di Jalan Jung torok deje.

Ada sedikit perbedaan antara Pabrik AMDK di Kabupaten Sumenep dengan AMDK Abillaits. Tenaga kerja luar tidak dipekerjakan di pabrik AMDK di Abillaits. Stafnya sebagian besar adalah santri aktif di Pondok Pesantren Assadad, sementara tiga alumninya juga bekerja di sana. Alasannya adalah Pabrik AMDK Abillaits menciptakan jiwa-jiwa yang berkomitmen, bukan jiwa-jiwa yang membutuhkan pembayaran. (Tahalele & Sampe, 2023)

Permasalahan pada produk AMDK abillaits pada saat ini ialah sulitnya mencari konsumen dan mempertahankan konsumen supaya tetap loyal terhadap produk abillaits, Pihak pabrik harus membangun Strategi yang sesuai dengan tren kebutuhan konsumen dari tahun ke tahun harus dilakukan pihak pabrik dengan harapan bisa bersaing di pasaran dengan memperhatikan permintaan konsumen, strategi yang harus dilakukan ialah menawarkan produknya ke setiap alumni abillaits yang mempunyai toko kelontong di daerah sumenep karena produk abillaits ini ada di naungan pondok pesantren dan selanjutnya pihak abillaits memasarkan lewat sales agar produknya semakin dikenal sehingga produk tersebut bisa bersaing di pasaran khususnya di bidang AMDK.

Untuk produk AMDK abillaits tergolong produk baru sehingga sedikit sulit untuk bersaing dengan produk yang sudah lama muncul di pasaran khususnya di bidang (AMDK) karena produk lain yang sudah lama sudah terlebih dahulu dikenal oleh konsumen, Apalagi seiring berjalannya waktu banyak merek merek air minum dalam kemasan (AMDK) banyak muncul sehingga membuat

persaingan yang sangat ketat, Untuk memperluas penjualan dan menjaga loyalitas konsumen agar produk tersebut bisa bersaing dalam pasar saat ini dan seterusnya Salah satunya perluasan jaringan penjualan seperti membuat produk AMDK yang kualitasnya tinggi agar konsumen merasa puas serta mengedepankan apa yang di butuhkan konsumen dengan selalu update tren saat ini, untuk menjaga loyalitas konsumen terhadap produk abillaits tersebut salah satunya menjaga kualitas produk dan menjaga ketersediaan produk supaya pelanggan tidak beralih ke merek lain jika ketersediaan produk menurun sehingga perusahaan tidak gulung tikar atau bangkrut. (Febriana & Kustini, 2022)

Abillaits harus bisa membangun kepercayaan dan citra merek yang bagus akan memenangkan hati konsumen dalam persaingan di dunia bisnis, memenangkan hati konsumen dapat di lihat dari seberapa luas konsumen terhadap produk serta pelayanan yang diberikan, terciptanya kepuasan konsumen merupakan sebuah keberhasilan bagi perusahaan dalam memikat konsumen untuk mendapatkan pelanggan yang puas dan cenderung menjadi loyal, Kepuasan konsumen ialah salah satu perilaku yang di tetapkan berdasarkan kepuasan pengalaman pelanggan yang di dapatkan. Konsumen merasa puas dengan kualitas layanan, harga yang baik. (Deali, 2021)

Loyalitas yang terbentuk terhadap pelanggan salah satunya pada merek, Merek sangat bergantung terhadap apa yang di rasakan pelanggan jika kedepannya semakin membaik maka kinerja merek akan semakin membuat pelanggan loyal terhadap merek tersebut juga sebaliknya jika kinerja merek

kurang maksimal maka merek tersebut akan tenggelam di pasaran, loyalitas konsumen ialah perilaku positif terhadap perilaku konsumen pada suatu merek yang mendorong konsumen membeli ulang sebuah produk. (Wiguna & Padmantlyo, 2023)

Diketahui angka konsumsi AMDK yang tertinggi di kalangan merek local di sumenep yang memimpin pasar ada beberapa yaitu seperti:

Tabel 1.1

Market Share Air minum Dalam Kemasan Di Indonesia Tahun 2023

| No | Merek AMDK | Market share (%) |
|----|------------|------------------|
| 1 | Cellep | 25,3 |
| 2 | Bariklana | 24,7 |
| 3 | Hk | 20,2 |
| 4 | Nuri | 17,2 |
| 5 | Merek lain | 12,6 |

Sumber : *Kabar Madura 2023*

Tabel 1 merek cellep yang memimpin pasar di bidang AMDK dengan penjualan tertinggi di kabupaten Sumenep. Sedangkan kedua diduduki merek bariklana dan ketiga HK dan keempat diduduki oleh pendatang baru, yakni AMDK merek Nuri. Industri AMDK akan mempertahankan penjualannya jika pembeli tetap bahkan selalu membeli produk tersebut. Perlu kerja keras yang ekstra untuk bisa bersaing di kalangan pasar bahkan pemimpin pasar.

Sikap loyal pembeli terhadap merek dapat di bentuk dengan banyak macamnya strategi yaitu mempertahankan citra merek dan selalu membentuk kepercayaan kepada pembeli, citra merek ialah suatu faktor yang harus di

perhatikan, untuk membuat konsumen loyal. Jika sebuah merek tanpa ada kekuatan merek maka pembisnis tidak bisa bersaing di pasaran, pada kondisi ini konsumen sangat memperhatikan citra, dari suatu merek dalam menentukan untuk pembelian suatu merek dari produk tertentu.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pada AMDK Abillaits?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pada AMDK Abillaits?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pada AMDK Abillaits?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada AMDK abillaits?
5. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada AMDK abillaits?
6. apakah harga yang dimediasi kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada AMDK abillaits?
7. Apakah citra merek yang dimediasi kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada AMDK abillaits?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pada AMDK abillaits
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap loyalitas pada AMDK abillaits

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada AMDK abillaits
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada AMDK abillaits
5. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen pada AMDK abillaits
6. Untuk mengetahui pengaruh harga yang dimediasi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada AMDK abillaits
7. Untuk mengetahui pengaruh citra merek yang dimediasi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada AMDK abillaits

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat teoritis maupun praktis

1. manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana dan informasi dalam pengembangan teori mengenai Pengaruh Harga, Citra Merek, dan sebagi variabel moderasi

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan dalam memberikan informasi kepada pihak konsumen mengenai Pengaruh Harga, Citra Merek sebagai variabel moderasi sehingga perusahaan lebih mengenal dan menggunakan bahan untuk dijadikan pertimbangan mengenai penelitian ini dengan menentukan kebijakan strategi dalam pemasaran yang tepat.

3. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian
4. Selanjutnya mengenai pengaruh harga, citra merek dan nilai yang dirasakan sebagai variabel moderasi

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah konsumen AMDK abillaits di Kec. Ambuntan, pasongsongan, rubaru, dan dasuk yang sudah melakukan pembelian minimal 2 kali.

