

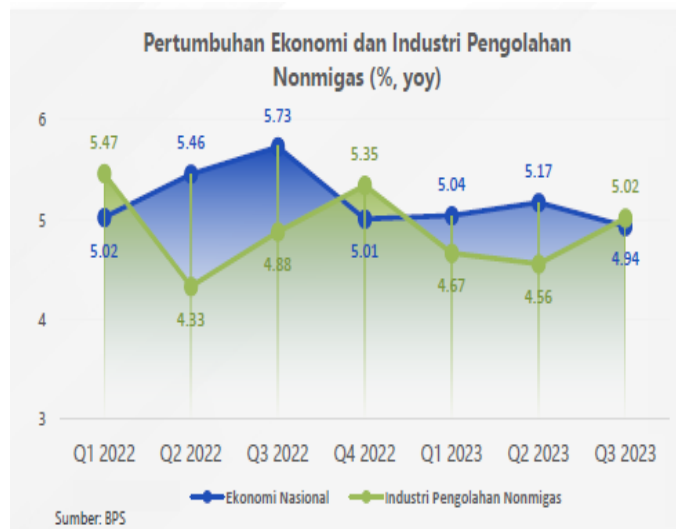
BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Industri makanan saat ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan secara global. Pertumbuhan yang berkesinambungan menjadi ciri khas dari sektor ini, dengan cara meningkatkan daya tarik dan relevansinya di pasar. Faktor – faktor seperti lingkungan yang dinamis dan menarik, bertambahnya jumlah pelaku pasar, faktor permintaan dan penawaran yang menguntungkan serta meningkatnya minat konsumen, semuanya ikut serta berkontribusi dalam mempercepat pertumbuhan dan peluang pasar.

Perkembangan industri makanan saat ini meningkat dengan pesat ditandai dengan menjamunya berbagai restoran cepat saji di seluruh penjuru dunia, termasuk di Indonesia. Dalam hal ini pemerintah mengupayakan untuk meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia dengan mengutamakan sektor industri sebagai sumber ekonomi negara. Hal ini dibuktikan bahwa PDB industri makanan dan minuman tumbuh sebesar 4,94% pada Triwulan III 2023, untuk sektor industri pengolahan non migas mampu melampaui pertumbuhan ekonomi nasional yaitu mencapai 5,025%. Sehingga hal ini menjadikan sektor industri makanan dan minuman sebagai subsektor dengan kontribusi terbesar (Kemenperin, 2024)



Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi dan Industri Pengolahan Nonmigas

Sumber : (Kemenperin, 2024)

Perkembangan sektor industri dalam pembangunan di Indonesia tidak terlepas dari peranan dan keberadaan industri kecil. Dengan demikian upaya peningkatan pengembangan industri merupakan langkah yang tepat untuk memacu pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu untuk membuka kesempatan kerja, keberadaan industri kecil juga sebagai penopang ekonomi rakyat.

Industri kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang memiliki prospek usaha yang besar kedepannya karena mampu berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi. Dalam survei yang dilakukan oleh *Cable News Network* pada tahun 2017 Rendang terpilih sebagai makanan terlezat di dunia berdasarkan pilihan pembaca. Rendang merupakan makanan yang terbuat dari daging sapi yang direbus dengan bumbu serta santan kelapa. Terdapat arsip Belanda tentang Minangkabau yang menyatakan kontak reguler antara India

dan Sumatera Barat pada awal milenium kedua (1771 – 1779) mengatakan bahwa kombinasi daging dan rempah – rempah yang disiapkan di India Utara yang dikenal sebagai kari diyakini sebagai pendahulu Rendang karena pada saat itu orang India datang ke Sumatera Barat untuk berdagang dan membawa budaya mereka sendiri, sehingga dapat dinyatakan bahwa ia memiliki hubungan dengan Rendang . Orang Minang akan memasaknya lagi sampai berwarna menjadi lebih gelap dan dagingnya menyerap kuahnya (Nurmufida *et al.*, 2017)

Kata Rendang berasal dari kata marandang atau randang yang artinya “pelan – pelan” karena proses memasaknya membutuhkan waktu yang lama. Secara filosofis Rendang merupakan makanan yang berharga dan dihormati. Jika dibandingkan dengan masakan sehari – hari. Suri (2012) berpendapat bahwa Rendang Minangkabau mempunyai hierarki paling tinggi diantara yang lain dan disebut juga sebagai kapalo samba (kepala hidangan) dalam acara – acara adat dan periang.

Rendang Minangkabau memiliki ciri tekstur kering dan aroma yang harum hal ini disebabkan karena proses pemasakan yang lambat dan lama sehingga menghasilkan tampilan yang berwarna kecoklatan tua. Rendang datang ke Sumatera Barat pada awal milenium kedua. Menurut (James Farrer, 2014) menyatakan bahwa pada tahun 1900 an pendatang dari Indonesia khususnya masyarakat Minang, yang melakukan perjalanan jauh ke Malaysia memperkenalkan Rendang di sana. Oleh karena itu, saat ini Rendang cukup populer di Malaysia.

Rendang berasal dari Sumatera Barat dari tiga daerah yaitu Luhak Tanah Datar, Luhak Agam dan Luhak Limo Puluh yang dikenal sebagai Luhak Nan Tigo. Luhak Lima Puluh atau Payakumbuh identik dengan sebutan “Kampung Rendang”. Rendang tidak hanya berbahan dasar dari daging sapi saja melainkan memiliki berbagai jenis yaitu berupa : Rendang telur, Rendang ayam, Rendang tumbuk, Rendang daging, Rendang daun dan lainnya.

. Konsumen Rendang tidak hanya berasal dari Kota Payakumbuh ataupun Provinsi Sumatera Barat saja melainkan dari luar Provinsi Sumatera Barat. Baik itu yang berada di Pulau Sumatera atau pun luar Pulau Sumatera. Ini dapat dilihat pada survei pendahuluan yang dilakukan pada tahun 2024 bahwa konsumen IKM Rendang banyak yang berdomisili di Luar Sumatera Barat.

Berdasarkan data Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Payakumbuh pada tahun 2023 terdapat beberapa usaha yang bergerak di bidang produksi dan pemasaran Rendang di Kota Payakumbuh. Berikut daftar usaha Rendang yang ada di Kota Payakumbuh.

Tabel 1.1 Daftar Usaha Rendang di Kota Payakumbuh

No	Nama perusahaan	Alamat	No	Nama perusahaan	Alamat
1.	Rendang Telur Baim	Siti Monggopoh RT 02 RW 03, Kel. Kota Panjang Dalam, Kec. Lamposi Tigo Nagari	29.	Rendang Uni Nel	Tan Malaka No 83, Kel. Tarok, Kec. Payakumbuh Utara

2.	Rendang Telur Rian	Padat Karya RT. 02/03 Kel. Koto Panjang Dalam, Kec. Lamposi Tigo Nagari	30.	Rendang Pusako Bundo	Ade Irma Suryani, Kel. Labuh Baru, Kec. Payakumbuh Utara
3.	Rendang Erika	Tan Malaka KM. 4, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	31.	Rendang Uni As	Tan Malaka KM. 4, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari
4.	Rendang Evi	Prof. M. Nasrun No. 3 RT 3 RW 1, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	32.	Rendang Gadih	Kel. Payolansek, Kec. Payakumbuh Barat
5.	Rendang Indah	Tan Malaka KM. 4, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	33.	Rendang Payopali	Payolinyam, Kel. Payolinyam, Kec. Payakumbuh Utara
6.	Rendang Neng Keke	Prof. M. Nasrun No. 3 RT 3 RW 1, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	34.	Rendang Ukhtina Suci	Syeikh Ibrahim Harun No 9, Kel. Tiakar, Kec. Payakumbuh Timur
7.	Rendang Riry	Tan Malaka KM. 4, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	35.	Rendang Erina	Imam Bonjol Bonai Payolansek, Kel. Payolansek, Kec. Payakumbuh Barat.
8.	Rendang Telur Rosnini	Rasyid Taher No. 87 Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	36.	Rendang Andira	Tan Malaka KM 4, Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari
9.	Rendang Usmai	Tan Malaka RT. 5/RW 1 Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi	37.	Rendang Mala	Rasuna Said No 165, Kel. Tiakar, Kec. Payakumbuh Timur

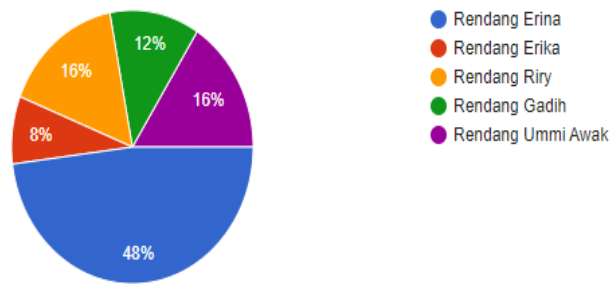
		Tigo Nagari			
10.	Rendang Yolanda	M. Nasrun no 2 Kel. Sungai Durian, Kec. Lamposi Tigo Nagari	38.	Rendang Ummi Awak	Beringin No 42, Kec. Payakumbuh Timur
11.	Rendang Yen	Dipenogoro RT. 03 RW. 01 Kel. Parik Muko Aie , Kec. Lamposi Tigo Nagari	39.	Mellyaa Food	Syeikh Ibrahim Harun No 6, Kel. Tiakar, Kec. Payakumbuh Timur
12.	Usaha Rendang Uni Ina	Rasyid Taher no 09 Kel. Parik Muko Aie , Kec. Lamposi Tigo Nagari	40.	Rendang Denia	Sudirman No 179, Kel. Ikua Tuo Dibalai. Kec. Payakumbuh Utara
13.	Usaha Rendang H3	Maluku RT 1 RW1 Kel, Tanjung Pauh, Kec. Payakumbuh Barat	41.	Rendang Vegan	KH. Ahmad Dahlan, Kel. Ompang, Kec. Payakumbuh Utara
14.	Rendang Mak yus	Veteran RT 02 RW 02, Kel. Parak Batung, Kec Payakumbuh Barat	42.	Takana Rendang Tungku	Imam Bonjol No 10, Kel. Napar, Kec. Payakumbuh Utara
15.	Rendang Telur Adriati	Yogyakarta RT 04 RW 01, Kel. Balai Nan Duo, Kec Payakumbuh Barat	43.	Rendang Minang	Sudirman No 49, Kel. Kapalo Koto Dibalai, Kec. Payakumbuh Utara
16.	Rendang Telur Kokoci	Soekarno Hatta RT 03 RW 02, Kel. Parak Batung, Kec Payakumbuh Barat	44.	Rendang Telur Yarni	Kel. Koto Panjang Dalam, Kec. Lamposi Tigo Nagari

17.	Rendang YR	Kel. Padang Tinggi Piliang, Kec Payakumbuh Barat	45.	Rendang Telur RR	Kel. Bulakan Balai Kandi, Kec. Payakumbuh Barat
18.	Rendang Uni Kayo	Reflesia, Kel. Koto Tengah, Kec. Payakumbuh Barat	46.	Rendang Emyarnis	Kel. Padang TinggiPiliang, Kec. Payakumbuh Barat
19.	Rendang Sahana	Kel. Tanah Mati, Kec Payakumbuh Barat	47.	Rendang HJ. Rosmani	Kel. Padang TinggiPiliang, Kec. Payakumbuh Barat
20.	Rendang Mar	H. Agus Salim, Kel Sicincin, Kec Payakumbuh Timur	48.	Dapur Rendang Uni Emi	Kel. Padang TinggiPiliang, Kec. Payakumbuh Barat
21.	Rendang Rila	H. Agus Salim, Kec Sicincin, Kel Payakumbuh Timur	49.	Rendang Saiyo	Kel. Padang TinggiPiliang, Kec. Payakumbuh Barat
22.	Yo Rendang	Gatot Subroto No 44, Kec. Ibuh, Kel. Payakumbuh Barat	50.	Dapur Mutiara	Kel. Balai Panjang Kec. Payakumbuh Selatan
23.	Rendang Unang	Rasuna Said, Kec. Tiakar, Kel. Payakumbuh Timur	51.	Pengolahan Jamur Tati	Kec. Labuh Silang Kel. Payakumbuh Barat
24.	Usaha Nita	Cemara, Kec Sicincin, Kel Payakumbuh Timur	52.	Rendang Ikan Agusna	Kec. Tiakar Kel. Payakumbuh Timur
25.	Rendang Mami	Prof. Hamka, Kec. Tarok, Kel. Payakumbuh	53.	Rendang Daun Kayu Yusma	Kel. Payo Basuang, Kec. Payakumbuh Timur

		Utara			
26.	Rendang Yet	Nasrudin Thoha No 25 RT 02 RW 02, Kec. Labuh Baru, Kel. Payakumbuh Utara	54.	Rendang Zalilla Oktavia	Kel Tigo Koto Diate, Kec. Payakumbuh Utara
27.	Rendang Nikmat Dia	Kec. Balai Nan Duo, Kec. Payakumbuh Barat	55.	Rendang Uni Afni	Kel. Tanjung Godang Sungai Pinago, Kec. Payakumbuh Barat
28.	Rendang Kuali Mande	Kec. Balai Nan Panjang, Kel. Payakumbuh Selatan	56.	Rendang Mamy	Kel. Padang Tinggi, Kec. Payakumbuh Barat
			57.	Rendang Warisan Mande	Kel. Koto Nan Gadang, Kec. Payakumbuh Utara

(Sumber : Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Payakumbuh 2023)

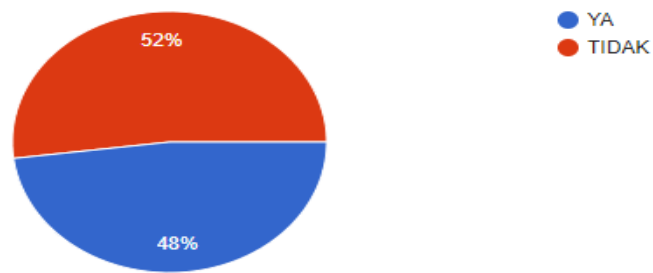
Berdasarkan data diatas peneliti telah melakukan survei pendahuluan dengan memilih 5 toko Rendang yang memiliki nilai produksi yang terbesar yaitu diantaranya Rendang Erina, Rendang Erika, Rendang Riry, Rendang Gadih, Rendang Ummi Awwak. Dapat dilihat dari data survei pendahuluan yang mana Rendang Erina lebih banyak di kunjungi dari Rendang lainnya dengan persentase 40,9% sedangkan Rendang Erika 9,1%, Rendang Riry 18,2%, Rendang Gadih 13,6% dan Rendang Ummi Awak 18,2%. Dapat dilihat dari hasil gambar dibawah ini.



Gambar 1.2 Usaha Rendang Yang Sering Dikunjungi

(Sumber : Survei Pendahuluan, 2024)

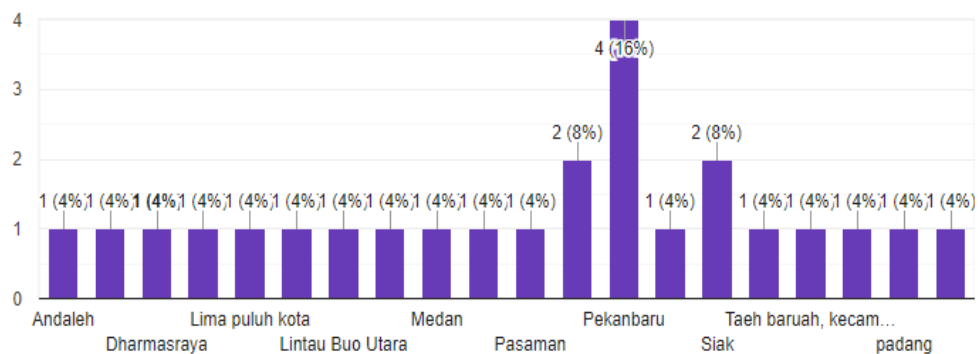
Berdasarkan data diatas dapat dilihat Rendang Erina paling banyak dikunjungi. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa loyal dengan industri Rendang tersebut, namun pada survei pendahuluan juga terdapat bahwa pengaruh pengalaman merek dari industri Rendang tersebut tidak membuat konsumennya merasa loyal terhadap Rendang tersebut. Dimana dilihat dari hasil survei pendahuluan tersebut bahwa 52% menyatakan tidak dan sebesar 48% menyatakan ya. Sedangkan hal tersebut dalam penelitian (Akoglu & Özbek, 2022) didapatkan bahwa pengalaman merek berpengaruh terhadap loyalitas merek. Oleh sebab itu dilakukan pengujian kembali dengan mode; yang sama terhadap hal tersebut. Dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Gambar 1.3 Pertanyaan indikator dari pengalaman merek

(Sumber : Survei Pendahuluan, 2024)

Berdasarkan data survei pendahuluan (2024) konsumen dari IKM Rendang Kota Payakumbuh tidak hanya yang berada dalam Sumatera Barat saja melainkan banyaknya konsumen yang berada di luar Sumatera Barat. Dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 1.4 Daftar Konsumen IKM Rendang Kota Payakumbuh

Sumber : Survei Pendahuluan (2024)

Berdasarkan data dibawah ini dapat dilihat bahwa IKM Rendang Kota Payakumbuh sangat diminati oleh masyarakat yang berada di luar Kota Payakumbuh juga. Hal ini disebabkan karena Kota Payakumbuh dijuluki

sebagai “*The City Of Randang*” yang mana menjadikan Kota Payakumbuh sebagai satu – satunya di Indonesia yang siap memproduksi Rendang dalam skala besar dan memenuhi standar layak ekspor.

Tabel 1. 2 Daftar Konsumen Domisili Luar Sumatera Barat

No	Nama Daerah	Persentase
1.	Pekanbaru	18,2%
2.	Siak	9,1%
3.	Medan	4,5%
4.	Riau	4,5%
5.	Jember	4,5%

(Sumber : survei pendahuluan 2024)

Menurut Viera *et al.*, (2019) didapatkan bahwa loyalitas merek adalah bentuk kesetiaan, kedekatan ataupun keterkaitan pelanggan terhadap sebuah merek. Loyalitas merek adalah dikatakan dimana bahwa sebuah merek yang sangat dipercaya karena mereka telah berkali – kali membeli pada merek tertentu itu (Agus *et al.*, 2021) . Menurut (Husen *et al.*, 2021) sikap menyukai suatu merek yang muncul sebagai pembelian rutin dari waktu ke waktu yang dikenal sebagai loyalitas merek..

Menurut (Ong *et al.*, 2018) pengalaman merek merupakan suatu alat yang penting untuk menjadi pembeda agar dapat memenangkan kesetiaan konsumen. Pengalaman merek merupakan titik kontak yang melibatkan para pemangku kepentingan secara emosional dalam proses sebuah merek (Noël & Coleman, 2018) . Sedangkan menurut (Khan & Rahman, 2015) teori

pengalaman merek menyatakan bahwa dibandingkan dengan fungsi fitur dan manfaat pada produk, pengalaman merek dapat menciptakan efek jangka panjang di benak konsumen.

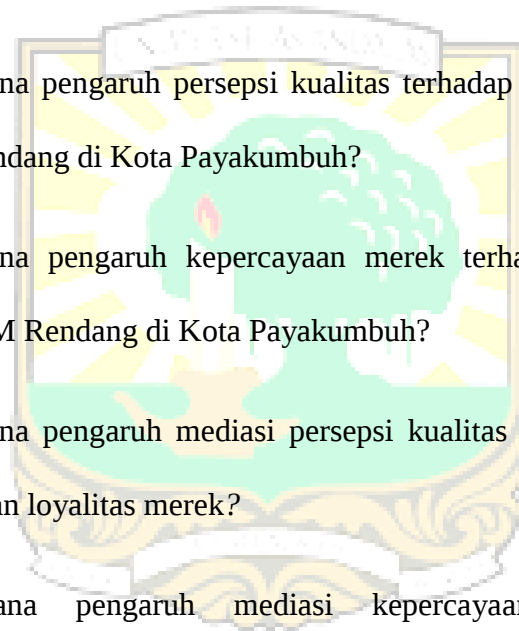
Menurut Akoglu & Özbek (2022) persepsi kualitas merujuk pada bagaimana konsumen menilai kualitas produk atau layanan yang mereka alami dari suatu merek setelah mereka melakukan transaksi atau berinteraksi dengan produk atau layanan tersebut. Persepsi kualitas dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap suatu merek hal ini disebabkan karena konsumen merasa lebih setia terhadap merek yang mereka anggap memiliki kualitas produk atau layanan yang bagus.

Menurut Akoglu & Özbek (2022) kepercayaan merek merupakan faktor kunci dalam kesuksesan komersial suatu merek. Kepercayaan konsumen merupakan keinginan konsumen untuk membelanjakan uang mereka terhadap merek tersebut, serta menerima risiko yang terkait dengan penggunaan atau konsumsi produk atau layanan dari merek tersebut. Kepercayaan merek dapat menciptakan hubungan yang kuat antara merek dengan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti mengenai **“Analisis Pengaruh *Brand Experience* Terhadap *Brand Loyalty* Melalui *Perceived Quality* Dan *Brand Trust* (Survei Pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh) ”**

1. 2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas merek pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman merek persepsi kualitas pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman merek terhadap kepercayaan merek pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kualitas terhadap loyalitas merek pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas merek pada IKM Rendang di Kota Payakumbuh?
6. Bagaimana pengaruh mediasi persepsi kualitas terhadap pengalaman merek dan loyalitas merek?
7. Bagaimana pengaruh mediasi kepercayaan merek terhadap pengalaman merek dan loyalitas merek?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka didapatkan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Experience* terhadap *Brand Loyalty* pada IKM (Industri Kecil Menengah) Rendang di Kota Payakumbuh.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Experience* terhadap *Perceived Quality* pada IKM (Industri Kecil Menengah) Rendang di Kota Payakumbuh.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Experience* terhadap *Brand Trust* pada IKM (Industri Kecil Menengah) Rendang di Kota Payakumbuh.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Quality* terhadap *Brand Loyalty* pada IKM (Industri Kecil Menengah) Rendang di Kota Payakumbuh.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* pada IKM (Industri Kecil Menengah) Rendang di Kota Payakumbuh.
6. Untuk menganalisis pengaruh mediasi *Perceived Quality* terhadap *Brand Experience* dan *Brand Loyalty*.
7. Untuk menganalisis pengaruh mediasi *Brand Trust* terhadap *Brand Experience* dan *Brand Loyalty*.

1. 4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang terkait yaitu:

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti dan pembaca mengenai pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas merek melalui persepsi kualitas dan kepercayaan merek studi pada IKM Rendang Kota Payakumbuh Serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan perilaku konsumen
2. Manfaat Praktis. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada IKM (industri kecil menengah) Rendang di Kota Payakumbuh agar menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk pengembangan usaha, evaluasi keputusan strategi yang dapat memberikan dampak baik kepada konsumen. Dan diharapkan bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan perusahaan agar mengetahui bagaimana menjalin hubungan dengan konsumen serta mampu mempertahankan konsumen di tengah persaingan yang tinggi.

1. 5 Sistemika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, apa rumusan masalah dari penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini menjelaskan dan membahas mengenai teori – teori yang dijadikan sebagai acuan dasar teori yang dijadikan sebagai hal untuk menganalisis penelitian ini. Hal yang tercakup dalam bab ini yaitu : landasan teori, tinjauan dari penelitian terdahulu, pengembangan dari hipotesis, serta model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai bagaimana desain penelitian atau metode penelitian yang digunakan, operasional dari variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data dan pengolahannya.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hal yang menjadi pokok atau inti dari penelitian karena berisi mengenai deskripsi, objek yang diteliti, analisis data, pembahasan serta implementasi dari hasil hipotesis yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini terdapat kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, menjelaskan keterbatasan dari penelitian, serta saran yang ditujukan pada peneliti selanjutnya.

