

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Munculnya batik di Indonesia berkaitan erat dengan sejarah perkembangan kerajaan Majapahit, catatan sejarah juga menyebutkan bahwa perkembangan batik banyak dilakukan pada masa kerajaan Mataram, lalu pada masa Kerajaan Solo dan Yogyakarta. Awalnya batik dikerjakan hanya untuk kalangan kraton saja dan hasilnya untuk pakaian raja dan keluarga serta para pengikutnya. Tetapi, karena banyak dari pengikut raja yang tinggal di luar kraton, maka kesenian batik ini dibawa oleh mereka keluar kraton dan dikerjakan di rumah masing-masing. Lama-kelamaan rakyat wilayah kraton belajar membatik sedikit demi sedikit, lalu semakin meluas dan menjadi pekerjaan para ibu-ibu rumah tangga untuk mengisi waktu kosong. Selanjutnya, batik yang awal mulanya hanya pakaian keluarga kraton, kemudian menjadi pakaian rakyat semua golongan.

Perkembangan batik berkembang pesat khususnya di wilayah Pulau Jawa. Batik yang awalnya hanya sekedar hobi dari para keluarga raja di dalam berhias lewat pakaian yang lama kelamaan banyak ditiru oleh masyarakat, lalu batik dikembangkan menjadi komoditi perdagangan. Pasar Klewer menjadi saksi kunci sekaligus saksi bisu berkembangnya batik di Jawa khususnya Solo, dari yang awalnya pedagang hanya membahu dagangan batiknya untuk ditawarkan kepada calon pembeli, hingga sekarang berdiri megah pasar yang dulunya bermula dari kata ‘keleweran’ ini. Batik khas Solo terkenal dengan ciri corak dan pola

tradisionalnya batik dalam proses cap maupun dalam batik tulisnya. Bahan-bahan yang dipergunakan untuk pewarnaan masih tetap banyak memakai bahan-bahan dalam negeri seperti soga Jawa yang sudah menjadi ciri batik Solo sejak dulu. Pola klasik yang masih bertahan hingga saat ini antara lain Sidomukti, Parang Barong, dan masih banyak lagi.

Kemudian sekitar tahun 1980 mulai bermunculan produsen-produsen batik di Kabupaten Sragen. Pada awalnya bermula dari para perintis kerajinan batik di Sragen umumnya pernah bekerja sebagai buruh batik di perusahaan milik juragan Batik Solo. Selain si pembatik asal Sragen yang bekerja langsung di pabrik juragan batik di Solo, ada juga yang membawa bahan batik dari juragan Batik Solo lalu dibawa pulang dan dikerjakan di rumah masing-masing di Sragen.

Saat ini di Sragen sudah banyak ditemukan beragam jenis batik, mulai dari batik print, batik cap hingga batik tulis. Tentunya ketiganya berbeda, letak perbedaan ketiganya dalam proses pembatikan. Jika ditarik lebih jauh sebenarnya batik print tidak bisa dikatakan batik. Karena definisi batik adalah kain bergambar yang cara pembuatannya menggunakan malam/lilin. Lalu pembuatan batik cap menggunakan alat cap dari lilin yang sudah berpola kemudian ditempelkan ke kain yang akan dicetak. Yang terakhir cara pembuatan batik tulis, proses pembuatannya sangat rumit dan membutuhkan waktu yang lama, secara sederhana pembuatan batik tulis ialah dengan melukis kain dengan menggunakan alat batik atau canting yang di dalamnya berisi lilin yang sudah dicairkan.

Batik Sadewa adalah salah satu produsen batik terkemuka yang berasal dari Kabupaten Sragen. Batik Sadewa dikenal sebagai salah satu batik di Jawa Tengah yang mempertahankan ciri warna coklat alami atau sogan. Berdiri sejak tahun 1982 batik Sadewa yang awal mulanya didirikan oleh Ibu Sukamti, sampai saat ini mengalami perkembangan pesat sejak dikelola oleh generasi kedua. Tentunya diperlukan waktu yang lama dan proses keberlangsungan perusahaan yang rumit hingga saat ini. Tentunya ada berbagai strategi pemasaran yang menjadi kunci terhadap berkembang pesatnya Batik Sadewa

Salah satu perkembangannya dipengaruhi oleh citra perusahaan yang dari hari kehari terus dibangun agar calon konsumen yakin ketika akan melakukan pembelian. Saat ini Batik Sadewa merupakan salah satu dari sekian banyak produsen batik yang masih mempertahankan ciri khas sogan atau warna coklat. Ini dianggap menjadi suatu karakter atau ciri khas dari Batik Sadewa karena ketika produsen lain berlomba-lomba untuk terus memodernisasi motifnya salah satunya dengan cara menggunakan pewarnaan yang terlihat mencolok, sebaliknya Batik Sadewa terus konsisten dengan warna sogannya. Tentunya ini menjadi citra yang positif bagi Batik Sadewa karena ketika calon pembeli mencari batik dengan motif klasik tentunya yang diingat pertama adalah Batik Sadewa. Batik Sadewa dipilih sebagai obyek penelitian karena di sini ditemukan kasus strategi pemasaran yang berbeda dari produsen batik lain di Sragen, yaitu tetap konsisten dengan sogan atau warna coklat dengan bermacam-macam motif, mulai motif tradisional hingga motif kontemporer.

Peningkatan mutu dan kualitas produk selalu menjadi fokus utama, mulai dari pembaruan mesin dan pembangunan pabrik, peningkatan kualitas kain, inovasi dalam pewarnaan, kreatif dalam memunculkan ide-ide motif terbaru. Karena pada prinsipnya ketika pada level tertentu sudah mulai tidak terkendali dalam masalah persaingan harga, perlu adanya peningkatan kualitas produk agar produk yang dihasilkan berbeda dengan pesaing dan tentunya dengan harga yang sedikit mahal. Ini memungkinkan terjadinya persaingan harga karena ketika dengan produk yang lebih bagus konsumen akan rela mengeluarkan uang lebih. Karya ini mereplikasi jurnal dari penelitian Kurniawati (2014) dalam jurnal administrasi bisnis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa Sragen?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa Sragen?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen?
4. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen?

6. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa ?
7. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa Sragen
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan batik Sadewa Sragen
3. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap pembelian loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen
4. Menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen
5. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa Sragen
6. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dalam memediasi antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan batik Sadewa
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dalam memediasi antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan dukungan empiris terkait dengan citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Menjadikan acuan dan referensi dalam penelitian sejenis dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktik

Menjadi tambahan informasi bagi para praktisi bisnis terkait dengan citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Menjadi masukan bagi perusahaan atau instansi terkait dengan citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan.