

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan dunia bisnis semakin ketat dan menuntut setiap pengusaha memaksimalkan kinerjanya agar mampu tetap bersaing di pasar. Setiap pengusaha harus mampu memahami dan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumennya, oleh karenanya pemilik usaha harus merancang strategi pemasaran yang baik dan kuat agar mampu menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang kuliner. Hal ini ditandai dengan banyaknya bisnis tempat makan yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama namun kualitas, pelayanan dan harganya pun beraneka ragam. Dengan demikian para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strateginya yang sekiranya mampu menarik konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu mengikuti perkembangan atau melakukan inovasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap produk yang dibeli.

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Konsumen akan membeli produk kalau mereka tertarik dan merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk

berhasil. Dengan kata lain, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen, dengan demikian mampu menciptakan rasa puas dari konsumen.

Persaingan dunia perdagangan bidang kuliner di era saat ini sangat ketat, seperti dalam kasus penjualan produk makanan di warung Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang. Tempat makan Bakso H. Sabar Yosowilangun ini menyadari dan berusaha memberikan nilai-nilai lebih yang diharapkan konsumen dan berusaha memberikan lebih dari apa yang konsumen harapkan. Karena apabila kepuasan konsumen menurun akan mengakibatkan jumlah pendapatan juga menurun. Tempat makan Bakso H. Sabar berlokasi di kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang. Tempat makan ini sudah sangat diminati oleh masyarakat sekitar namun masih ada faktor yang perlu dipertimbangkan terkait terciptanya kepuasan konsumen setelah makan di tempat makan tersebut. Seperti salah satunya adanya faktor rentan harga yang sangat berbeda dari pesaing, dan juga pelayanan yang tentunya juga berbeda.

Tjiptono (2012:311) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sebuah respon dari konsumen terhadap sebuah evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dan akhir dan kinerja aktual produk yang telah dipersepsikan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Hal ini terkait dengan perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan produk yang mereka pikirkan dengan hasil yang mereka harapkan.

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014) faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan kosumen diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga,

faktor emosional, biaya dan kemudahan harga. Diharapkan para pemilik usaha khususnya dalam bidang kuliner benar-benar memperhatikan faktor pendorong tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen setelah mengkonsumsi produk dari suatu tempat usaha.

Melihat perspektif tersebut diketahui salah satu faktor yang menunjang kepuasan konsumen yaitu kualitas produk. Tempat usaha yang memberikan kualitas produk dan melakukan pelayanan yang berkualitas yang tinggi pula akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memberikan kualitas produk dan melakukan pelayanan yang berkualitas rendah. Artinya, konsumen akan bersedia membeli suatu produk dengan kualitas yang bagus, dengan kualitas pelayanan yang baik dibandingkan dengan yang tidak.

Lupiyoadi (2013) menyatakan bahwa kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan atau tempat usaha dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap tempat usaha tersebut serta menghasilkan suatu kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan (Kotler, 2012).

Selain faktor kualitas produk ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan yang baik. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau tempat usaha sudah sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Menurut Kasmir (2017) Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang/pemilik atau

perusahaan/organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan ataupun karyawan perusahaan. Menurut Adam (2015) kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan, karena lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding mengevaluasi barang berwujud dan lebih sulit untuk ditentukan.

Selain kualitas produk faktor kualitas pelayanan yang bisa menciptakan kepuasan konsumen, ada faktor harga dari suatu produk. Banyak perusahaan atau tempat usaha memutuskan penetapan harga suatu produk khususnya dalam hal ini adalah produk kuliner, masih tidak konstan. Dikarenakan adanya persaingan harga dalam setiap penjualannya. Penetapan harga yakni kegiatan krusial penunjang keberhasilan operasi organisasi profit maupun non profit. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang bisa memberikan pendapatan bagi organisasi. Namun disisi lain keputusan mengenai penentuan harga tidak mudah dilakukan. Istilah harga bisa diartikan sebagai jumlah uang dalam satuan moneter dan aspek non moneter yang mencakup kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk (Tjiptono, 2017:370).

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan variabel kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen seperti yang dilakukan oleh Tias Windarti, Mariaty Ibrahim (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi pada Konsumen CV Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). Memiliki hasil penelitian yang menyatakan bahwa Secara parsial dan simultan

kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian oleh Dwi Astuti (2017) dalam jurnal penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. memiliki hasil penelitian bahwa Secara parsial variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian oleh Eka Giovana Asti, Eka Avianti Ayunigtyas (2020) dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Menyatakan hasil bahwa Secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti akan melakukan penelitian kembali untuk menguji konsistensi variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dengan perbedaan pada subjek penelitian yaitu pengujian teori terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang dengan pertimbangan tempat penelitian yang berlokasi di Lumajang. Pemilihan tempat tersebut dengan dipertimbangkan lokasi Lumajang sebagai wilayah penelitian yang dekat dengan peneliti. Judul penelitian yang akan dilakukan yaitu “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang)”.

## 1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dibahas, ada beberapa batasan masalah dalam penelitian ini agar penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian yang sudah ditetapkan peneliti, sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada bidang manajemen pemasaran.
- b. Penelitian ini membahas mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
- c. Penelitian ini dilakukan pada konsumen warung Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang.
- d. Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu kuisisioner penelitian yang diberikan langsung kepada responden di lokasi penelitian.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- c. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- d. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka terdapat pokok masalah yang akan dijadikan sebagai tujuan penelitian yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberikan referensi sehingga dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas produk, pelayanan dan harga serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

b. Manfaat praktis

1) Bagi peneliti

Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata antara teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dengan fenomena yang terjadi pada suatu tempat usaha. Khususnya tentang kualitas produk, pelayanan dan harga serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi pemilik usaha Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi penjualan dimasa yang akan datang, khususnya untuk kebijakan yang akan diambil oleh pemilik usaha.

3) Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan dan memperbaiki penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada penelitian selanjutnya.

