

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, dunia bisnis berkembang dengan sangat cepat. Berbagai jenis usaha terus bermunculan di berbagai tempat. Banyaknya merek dan produk yang beredar di pasar menjadikan persaingan semakin sengit. Konsumen pun memiliki beragam pilihan produk atau merek yang dapat mereka konsumsi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Ketatnya kompetisi ini menuntut para pelaku usaha untuk mengerahkan segala kemampuan mereka agar tetap mampu bersaing. Persaingan yang semakin intens dalam bisnis dengan jenis usaha serupa membuat setiap perusahaan harus bergerak lebih cepat dalam menarik perhatian konsumen. Salah satu sektor usaha yang menghadapi persaingan tinggi saat ini adalah bisnis bakery.

Roti merupakan salah satu alternatif pengganti nasi yang digemari oleh banyak orang dari berbagai kalangan usia, terutama sebagai camilan untuk menahan rasa lapar. Roti dibuat dari bahan utama seperti tepung terigu dan ragi, serta bahan tambahan lainnya. Keberadaan roti sendiri telah dikenal sejak masa penjajahan, di mana masyarakat Indonesia mulai mengonsumsinya akibat pengaruh dari para penjajah yang terbiasa menjadikan roti sebagai makanan pokok pengganti nasi. Umumnya, roti lebih sering dikonsumsi oleh masyarakat perkotaan yang memiliki gaya hidup sibuk, karena praktis dan cocok sebagai pengganjal lapar di waktu tertentu.

Di Kota Lumajang, pertumbuhan pesat terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya gaya hidup sehat serta kebutuhan akan makanan yang praktis namun tetap bergizi. Terletak di Provinsi Jawa Timur, Lumajang kini menjadi salah satu pusat industri makanan yang berkembang pesat, terutama dalam sektor roti, yang semakin menjadi pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan konsumsi harian. Selain itu, perkembangan bisnis roti di kota ini didorong oleh beragamnya varian rasa dan jenis roti yang dapat menyesuaikan dengan selera serta preferensi konsumen.

Salah satu faktor yang mendorong pesatnya pertumbuhan bisnis roti di Lumajang adalah meningkatnya kesibukan masyarakat dalam menjalani rutinitas sehari-hari. Sebagai makanan yang praktis dan mudah dikonsumsi, roti menjadi solusi bagi mereka yang membutuhkan pilihan makanan cepat saji tetapi tetap bergizi. Banyak orang memilih roti sebagai menu sarapan atau camilan di tengah kesibukan, baik sebelum berangkat kerja maupun saat beristirahat di siang hari. Beragamnya jenis roti yang tersedia, seperti roti manis, roti gandum, roti isi, hingga roti khas daerah, semakin menarik minat konsumen dari berbagai lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, para pengusaha di bidang kuliner dituntut untuk merancang strategi yang efektif dalam menarik minat konsumen agar tertarik membeli produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga dapat bersaing dan unggul dari para kompetitor. Mereka juga perlu terus berinovasi serta memberikan pelayanan terbaik guna memastikan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka peroleh.

Salah satu bisnis roti yang berkembang di Lumajang adalah Hanny Brownies and More Lumajang. Usaha ini pertama kali didirikan pada tahun 2006, namun sempat berhenti beroperasi pada tahun 2012 karena kesibukan pemiliknya. Setelah vakum selama 10 tahun, bisnis ini kembali dibuka pada tahun 2022 di lokasi yang beralamat di Jalan Ahmad Yani, Pertokoan Lesehan Stadion Semeru (LSS) Blok 18, Lumajang. Hanny Brownies and More merupakan usaha rumahan yang memproduksi sendiri berbagai jenis roti dan kue di rumah, kemudian menjualnya melalui outlet di Pertokoan Lesehan Stadion Semeru (LSS). Selain brownies sebagai produk utama, usaha ini juga menawarkan beragam produk lainnya, seperti cake pisang, roti salju, dan ropi (roti kopi) dengan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selain menjual produk secara langsung, Hanny Brownies and More juga menerima pesanan dalam jumlah tertentu untuk berbagai acara, seperti hajatan, rapat, dan kegiatan lainnya. Dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin kompetitif, bisnis ini berusaha mempertahankan kualitas produknya serta menawarkan harga yang bersaing sebagai bagian dari strategi pemasaran mereka.

Tabel 1. 1 Daftar menu yang ada di Hanny Brownies and more Lumajang

No	Nama Produk	Ukuran dan Harga	
		<i>Medium</i>	<i>Large</i>
1.	Brownies Panggang	Rp 45.000	Rp 85.000
2.	Brownies Kukus	Rp 30.000	Rp 58.000
3.	Cake Pisang	Rp 30.000	Rp 58.000
4.	Roti Kopi (Ropi)	Rp 8000	-

5. Roti Salju (Snow Bun)	Rp 18.000	Rp 35.000
--------------------------	-----------	-----------

Sumber : Daftar menu hanny Brownies and More tahun 2024

Kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, terutama dalam industri kuliner, untuk memastikan kelangsungan usahanya. Saat ini, banyak bisnis kuliner yang semakin menyadari pentingnya kepuasan pelanggan dan merancang strategi guna memberikan pengalaman terbaik bagi mereka. Hanny Brownies and More dikenal memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi berkat kualitas produk yang terjaga serta cita rasa khas yang unik. Selain brownies, Hanny Brownies and More Lumajang juga menawarkan berbagai produk lain, seperti cake pisang, roti kopi (Ropi), dan roti salju. Kombinasi dari rasa yang lezat, pelayanan yang ramah, serta kemasan yang menarik semakin menambah nilai positif di mata konsumen.

Menurut (Sagala, 2020) kepuasan adalah penilaian terhadap pengalaman purna beli, di mana alternatif yang dipilih setidaknya sesuai dengan atau melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

Menurut (Dwi Pratiwi, 2024) kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil yang diterima dengan harapan yang ada. Secara sederhana, kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara perasaan yang timbul dan harapan yang diinginkan. Untuk memperoleh kualitas produk yang diinginkan, Hanny Brownies and More perlu melaksanakan standarisasi kualitas. Tujuannya adalah untuk memastikan produk yang dihasilkan selalu memenuhi standar yang telah ditentukan, sehingga

konsumen tetap memiliki kepercayaan terhadap produk tersebut. Pengalaman konsumen dalam membeli produk yang baik atau buruk akan memengaruhi keputusan mereka untuk melakukan pembelian ulang atau tidak. Salah satu faktor kunci keberhasilan pelaku bisnis kuliner roti adalah kualitas produk yang ditawarkan. Kualitas produk dapat diartikan sebagai karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang dinyatakan maupun yang tersirat (Mariansyah, 2020).

Penelitian di Hanny Brownies and More Lumajang berfokus kepada kualitas Produk, lokasi, dan Harga. Sementara itu, penelitian selanjutnya lebih mendalam, seperti evaluasi kepuasan konsumen, efektivitas strategi promosi digital, inovasi produk berdasarkan tren pasar, serta potensi ekspansi usaha.

**Tabel 1. 2 Data Penjualan Hanny Brownies and More
Lumajang tahun 2024**

Tahun	Bulan	Jumlah Terjual
2024	Januari	40 pcs
2024	Februari	50 pcs
2024	Maret	50 pcs
2024	April	130 pcs
2024	Mei	60 pcs
2024	Juni	70 pcs
2024	Juli	70 pcs
2024	Agustus	80 pcs

2024	September	70 pcs
2024	Oktober	80 pcs
2024	November	100 pcs
2024	Desember	110 pcs

Sumber : Data yang diolah tahun 2024

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa volume penjualan total Hanny Brownies and More Lumajang mengalami kenaikan. Penjualan terendah tercatat pada bulan Januari 2024 dengan total 40 pcs, sedangkan penjualan tertinggi tercapai pada bulan April 2024 dengan total 130 pcs. Terdapat lonjakan penjualan yang signifikan di bulan April 2024, yaitu sebanyak 130 pcs. Tren peningkatan di bulan April 2024, diakibatkan dengan bertepatan dengan hari raya Idul Fitri banyak pemudik dari luar Lumajang membeli oleh-oleh di Toko Hanny Brownies and More Lumajang. Secara keseluruhan, tren ini menunjukkan pertumbuhan positif sepanjang tahun.

Hanny Brownies and More Lumajang memiliki pasar dan target pasar yang terus berkembang, yang dapat dilihat dari peningkatan penjualan secara bertahap setiap tahunnya. Selain itu, kualitas produk yang konsisten dan kreativitas yang terus berkembang membuat Hanny Brownies and More Lumajang menjadi pilihan oleh-oleh khas Lumajang yang sangat digemari.

Hanny Brownies and More di Lumajang adalah toko kue yang menyediakan berbagai pilihan produk, seperti brownies, roti kopi, kue, dan aneka roti lainnya.

Keunggulan: Hanny Brownies and More Lumajang menawarkan variasi produk yang beragam, mulai dari brownies hingga roti kopi, sehingga mampu menarik

minat berbagai kalangan konsumen. Berlokasi di Pertokoan LSS (Lesehan Stadion Semeru) No. 18, Jl. A. Yani, Lumajang, toko ini mudah diakses oleh konsumen di sekitar wilayah tersebut. Selain itu, tersedia kemasan khusus yang cocok untuk oleh-oleh atau hantaran, menjadikannya pilihan menarik bagi pelanggan yang ingin memberikan hadiah. **Kekurangan:** aktivitas promosi serta interaksi dengan pelanggan melalui media sosial masih kurang optimal. Selain itu, informasi mengenai menu lengkap, harga, serta ulasan pelanggan di platform online masih terbatas, yang dapat memengaruhi keputusan pembelian calon konsumen. Potensi untuk menjangkau audiens yang lebih luas juga belum dimanfaatkan dengan maksimal. Persaingan di industri bakery yang cukup ketat dengan produk serupa membuat harga yang sedikit lebih tinggi dibandingkan pesaing dapat mendorong konsumen untuk beralih. Selain itu, produk dengan harga cukup tinggi seperti brownies panggang ukuran besar (Rp85.000) mungkin dianggap kurang terjangkau oleh konsumen yang memiliki sensitivitas terhadap harga.

Kualitas memiliki peran yang sangat penting bagi konsumen dalam membuat keputusan pembelian suatu produk. Jika kualitas produk yang ditawarkan memuaskan, konsumen cenderung akan melakukan pembelian kembali. Namun, jika kualitas produk tidak memenuhi harapan konsumen, mereka akan beralih ke produk lain yang serupa untuk pembelian selanjutnya (Dimyati, 2024). Untuk memperoleh kualitas produk yang diinginkan, diperlukan penerapan standarisasi kualitas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan, sehingga konsumen tetap

mempertahankan kepercayaan mereka. Produk yang berkualitas baik atau buruk dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian.

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu (Susilowati, 2019) Kualitas produk secara bersamaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, berdasarkan penelitian (Izzuddin, 2020) Kualitas produk tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian di atas merupakan hasil dari studi yang berfokus pada variabel kualitas produk, di mana ditemukan perbedaan pengaruh antara hasil kedua penelitian tersebut.

Seiring dengan faktor kualitas produk, keberadaan Toko Hanny Brownies and More Lumajang terletak di lokasi yang sangat strategis, berdekatan dengan Stadion Semeru Lumajang. Hal ini membuat toko ini mudah dijangkau oleh calon konsumen yang berada di area pertokoan. Meskipun berada di kawasan pertokoan, tempat ini cukup menyediakan ruang untuk kendaraan roda empat dan roda dua, memberikan kenyamanan bagi para pengunjung. Keberadaan lokasi yang aman dan nyaman juga menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen untuk datang ke Hanny Brownies and More Lumajang.

Bagi para pelaku bisnis, pemilihan lokasi yang tepat merupakan salah satu pertimbangan utama sebelum memulai usaha. Lokasi yang ideal bagi sebuah usaha adalah yang mudah diakses oleh konsumen dan terletak di area yang ramai. Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan antara lain adalah lokasi yang strategis, sering dikunjungi oleh masyarakat, nyaman, dan mudah ditemukan. Memilih lokasi yang tepat dan strategis memberikan keuntungan

karena memudahkan konsumen untuk mengaksesnya. Lokasi juga memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan. Dengan lokasi yang baik, usaha dapat menarik banyak konsumen dan berpotensi meningkatkan kepuasan konsumen (Setyaningsih, 2022).

Menurut (Nurfitri, 2022) kepuasan konsumen saat berbelanja dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah lokasi yang aman dan nyaman. Oleh karena itu, setiap pemasar perlu dapat mewujudkan harapan konsumen dalam bentuk kepuasan. Lokasi yang tepat dapat menjadi kekuatan yang mendukung kesuksesan strategi perusahaan. Dalam menentukan lokasi, perusahaan harus mempertimbangkan berbagai perubahan, termasuk perubahan ekonomi dan kondisi persaingan yang ada.

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu (Khussnul, 2019) Variabel lokasi secara terbatas memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan menurut (Muhaimin, 2024) Variabel lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Penelitian tersebut adalah hasil dari studi yang membahas variabel lokasi, di mana ditemukan perbedaan pengaruh antara hasil penelitian ini dengan penelitian lainnya.

Selain memperhatikan kualitas produk dan lokasi, harga juga menjadi faktor penting dalam menentukan kesesuaian produk dengan keinginan konsumen. Sebuah jumlah uang tertentu diperlukan untuk membeli barang atau jasa. Karena harga mempengaruhi besarnya keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan dari penjualan produk, baik barang maupun jasa, penentuan harga menjadi indikator

penting untuk mengukur keberhasilan perusahaan. Harga seringkali menjadi pertimbangan utama dalam keputusan pembelian, karena memengaruhi cara individu menilai dan memahami produk. Dalam konteks perbedaan harga, tingkat kesamaan transaksi menjadi aspek krusial dalam mengevaluasi kewajaran harga. Beberapa faktor yang memengaruhi dalam merumuskan strategi untuk menarik dan mempertahankan konsumen antara lain harga, kualitas, pasokan, distribusi, layanan, citra merek, promosi, fitur produk, serta hambatan berpindah. Harga memainkan peran penting dalam mempengaruhi permintaan pasar dan menentukan posisi kompetitif perusahaan di pasar.

Harga di Toko Hanny Brownies and More Lumajang bervariasi berdasarkan jenis, ukuran, dan bahan yang digunakan. Brownies kukus dengan rasa original umumnya dijual dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan varian premium yang menggunakan bahan tambahan seperti kacang almond, keju, atau kacang mente. Selain itu, ukuran kemasan juga mempengaruhi harga, di mana kemasan kecil lebih terjangkau daripada kemasan besar yang lebih sesuai untuk acara khusus. Toko Hanny Brownies and More juga menawarkan paket harga atau diskon untuk pembelian dalam jumlah banyak, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mendapatkan harga lebih murah.

Menurut (Shinta, 2011) harga adalah nilai yang diungkapkan dalam bentuk uang, seperti rupiah, yang digunakan untuk transaksi atau sebagai jumlah uang yang perlu dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa. Penentuan harga memiliki pengaruh besar terhadap strategi kompetitif

perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus sejalan dengan pendekatan perusahaan dalam menentukan posisi relatif terhadap pesaing di pasar.

Harga menjadi faktor penting yang dipertimbangkan konsumen dalam membuat keputusan pembelian suatu produk. Selain dari sudut pandang konsumen, seorang pelaku bisnis juga perlu mempertimbangkan harga yang akan ditetapkan untuk produk yang dijual (Putri, 2023).

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu (Ahwal, 2021) bahwa variabel harga tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, hasil penelitian lainnya (Budhi, 2014) harga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian di atas menunjukkan hasil yang beragam terkait dengan variabel harga, di mana terdapat perbedaan pengaruh antara temuan dari kedua penelitian tersebut.

Dari uraian latar belakang diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, peneliti tertarik untuk memilih Hanny Brownies and More sebagai objek penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Hanny Brownies and More Lumajang"**.

1.2 Batasan Masalah

Peneliti harus membatasi masalah untuk mencegah interpretasi atau diskusi yang berbeda dalam penelitian ini. Batasan yang terkait dengan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Peneliti hanya meneliti pada bidang manajemen pemasaran mengenai kualitas produk, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Hanny Brownies and More Lumajang.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pada Toko Hanny Brownies and More yang telah melakukan pembelian pada toko tersebut.
- c. Penelitian hanya dilakukan pada tahun 2025.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More?
- b. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More?
- c. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More.

- c. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Toko Hanny Brownies and More.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan berguna dan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi penelitian dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran dan juga untuk perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Perusahaan memperoleh manfaat dari penelitian ini karena dapat memberikan informasi dan wawasan yang berguna dalam mengevaluasi efektivitas serta efisiensi strategi pemasaran yang diterapkan.

2) Bagi Konsumen.

Sebagai hal-hal yang dapat menjadi pertimbangan saat membeli produk dari Hanny Brownies and More Lumajang.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat ataupun mahasiswa lainnya untuk dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang membahas topik yang sama.