

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan (Jamaludin, 2018). Tujuan dari sebuah perusahaan adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen (Sumartini & Tias, 2019). Agar suatu perusahaan dapat berkembang dan mendapatkan kepuasan dari konsumen, maka suatu perusahaan harus mampu memberikan nilai yang lebih terhadap kualitas yang diberikan kepada konsumen (Rafsanjani & Sutopo, 2017). Kepuasan konsumen merupakan persepsi seseorang mengenai kinerja suatu produk atau layanan yang terkait dengan harapannya (Schiffman & Wisenblit, 2019). Pada saat konsumen melakukan pembelian, konsumen akan melakukan penilaian seberapa besar harapannya dapat terpenuhi dari produk yang diterimanya (Stefen & Efendi, 2018). Ketika kinerja suatu produk atau layanan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas dan jika melebihi harapan, maka konsumen sangat puas (Kotler & Keller, 2016). Namun apabila kinerja suatu produk atau layanan yang diterimanya kurang dari harapan, maka konsumen tidak puas (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena agar kebutuhan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapan maka perusahaan harus mampu memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen (Stefen & Efendi, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan (Diana & Mardika, 2020). Sebab kepuasan konsumen merupakan aspek kunci dalam mempertahankan bisnis agar berhasil dalam persaingan yang ketat

(Diana & Mardika, 2020). Pelaku usaha bisnis harus berorientasi terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen melalui inovasi untuk menciptakan kepuasan konsumen (Albesta, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis, salah satu bisnis yang dibahas dalam penelitian ini adalah adalah bisnis kuliner. Bisnis kuliner merupakan bisnis yang berkembang pesat, karena pada dasarnya makanan merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi prioritas utama kebutuhan maka bisnis kuliner akan terus berkembang (Mulyana, 2019).

Tabel 1. 1 Data Pertumbuhan Usaha Kuliner Di Indonesia

Tahun	Jumlah Usaha
2018	11.001
2019	12.602

Sumber : (bps, 2019)

Berdasarkan tabel 1.1 menurut data badan pusat statistik, jumlah usaha kuliner mengalami peningkatan. Tahun 2018 jumlah usaha kuliner di Indonesia mencapai 11.001. Dan tahun 2019 jumlah usaha kuliner di Indonesia mencapai 12.602. Bisnis kuliner yang akan dibahas oleh peneliti adalah ayam geprek. Kuliner ayam geprek banyak digemari oleh semua kalangan baik dari anak muda sampai orang tua (Budiarto & Qomariah, 2021). Hal ini dapat menjadikan peluang bagi banyak pengusaha (Santoso, 2019). Para pengusaha harus melakukan inovasi-inovasi dan harus mampu membaca peluang pasar serta perilaku konsumen agar apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen mampu dipenuhi oleh para

pengusaha ayam geprek (Alfaridzi & Budiani, 2021). Terdapat beberapa rumah makan ayam geprek yang berdiri di Mojoagung. Dibawah ini daftar nama rumah makan di Mojoagung diantaranya Warunk Bang Jober, Ayam Geprek Bangsus, *Rocket Chicken*, *M2M Indonesian Fast Food*, *Fecia Chicken* dan *Shafa Fried Chicken*.

Persaingan keenam rumah makan ayam geprek di Mojoagung sangat ketat, hal ini terbukti dari data berikut ini:

Tabel 1. 2 Daftar Rumah Makan Di Mojoagung

No	Nama Rumah Makan	Pengunjung Per Hari
1	Warunk Bang Jober	300
2	Ayam Geprek Bangsus	100
3	<i>Rocket Chicken</i>	100
4	<i>M2M Indonesian Fast Food</i>	50
5	<i>Shafa Fried Chicken</i>	50
6	<i>Fecia Chicken</i>	50

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pengunjung rumah makan ayam geprek di Mojoagung rata-rata setiap harinya antara 50 sampai 300 pengunjung. Pengunjung tertinggi pada warunk bang jober berjumlah 300 pengunjung. Dan pengunjung terendah pada *M2M Indonesian Fast Food*, *Shafa Fried Chicken* dan *Fecia Chicken* berjumlah 50 pengunjung.

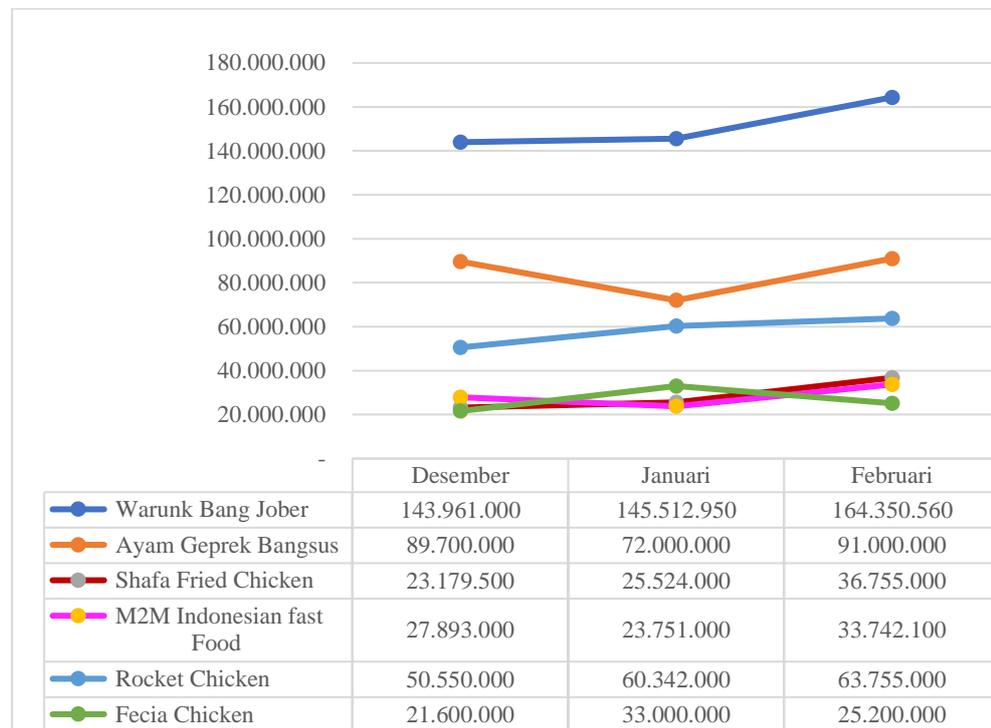
Ketatnya persaingan pada rumah makan di Mojoagung juga ditunjukkan dari rating, hal ini terbukti dari data berikut ini:

Tabel 1. 3 Daftar Rating Rumah Makan Di Mojoagung

No	Nama Rumah Makan	Rating
1	Warunk Bang Jober	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>4,5</p> <p>86 ulasan</p>
2	<i>M2M Indonesian Fast Food</i>	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>4,3</p> <p>227 ulasan</p>
3	<i>Rocket Chicken</i>	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>4,2</p> <p>216 ulasan</p>
4	<i>Fecia Chicken</i>	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>4,1</p> <p>14 ulasan</p>
5	<i>Shafa Fried Chicken</i>	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>3,9</p> <p>13 ulasan</p>
6	Ayam Geprek Bangsus	<p>Ringkasan ulasan</p> <p>3,6</p> <p>265 ulasan</p>

Sumber : Ulasan Peta Lokasi, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 terdapat beberapa rating rumah makan di Mojoagung. rating tertinggi didapatkan oleh Warunk Bang Jober sebesar 4,5 dan rating terendah didapatkan oleh Ayam Geprek Bangsus sebesar 3,6.



Sumber : (Data diolah, 2022)

Gambar 1. 1 Data Penjualan Rumah Makan Di Mojoagung 3 Bulan Terakhir

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan beberapa omset penjualan rumah makan di Mojoagung. Omset penjualan tertinggi diperoleh Warunk Bang Jober dan omset terendah diperoleh *Fecia Chicken*, *M2M Indonesian Fast Food*, dan *Shafa Fried Chicken*. Dari paparan di atas, maka peneliti tertarik mengkaji Warunk Bang Jober sebagai objek dalam penelitian ini.

Untuk melihat kepuasan konsumen di bisnis kuliner ayam geprek, maka diperlukan variabel lain sebagai anteseden (varibel bebasnya) yaitu variabel kualitas makanan. Kualitas makanan menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen dalam menentukan kepuasannya. Kualitas merupakan titik awal bagi perusahaan dalam merebut pangsa pasar begitu juga pada bisnis kuliner. Suatu bisnis kuliner akan mencapai tingkat keberhasilannya apabila bisnis tersebut dapat

mempertahankan kepuasannya. Kepuasan konsumen dapat dilihat juga dari sejauh mana kinerja suatu produk yang dirasakan cocok dengan harapan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan perasaan senang atau perasaan kecewa yang dirasakan oleh seorang pelanggan (Saputra *et al.*, 2016). Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa, tetapi juga terdapat di dalam produk makanan. Kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu standar produk dan kemudian mengecek poin-poin yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai (Hanisah, 2017). Pada warunk bang jobe, kualitas makanan yang ditawarkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada warunk bang jobe menawarkan berbagai menu olahan geprek. Olahan geprek pada warunk bang jobe ini menawarkan dari ayam geprek hingga mie geprek. Dengan rasa menu makanan yang enak, tekstur makanan renyah, tidak keras dan olahan geprek warunk bang jobe ini memiliki aroma yang khas. Menu makanan yang ditawarkan oleh warunk bang jobe disajikan selagi hangat dengan tampilannya yang dapat menggugah selera konsumen. Adapun gambaran kualitas makanan dan menu yang disajikan di warunk bang jobe seperti pada gambar di bawah ini:



(Warunk Bang Jober, 2022)

Gambar 1. 2 Menu Makanan Warunk Bang Jober

Terdapat beberapa penelitian terdahulu dalam mengukur variabel kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan (Mahadika *et al.*, 2022) kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian penelitian yang dilakukan (Stefen & Efendi, 2018) bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan penelitian yang dilakukan (Carolina, 2019) menunjukkan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas makanan sangat menentukan keberhasilan rumah makan, karena terkait dengan kepuasan konsumen. Makanan yang disajikan oleh memiliki peran sangat penting dalam menentukan keberhasilan rumah makan karena, makanan merupakan produk utama dari rumah makan. Konsumen yang berkunjung ke rumah makan memiliki ekspektasi untuk menikmati menu yang disajikan oleh pihak restoran.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini tidak dapat dianggap remeh dalam bisnis makanan, selain dibutuhkan makanan yang memang lezat akan tetapi kualitas

pelayanan ini sangat penting meskipun makanan yang lezat namun bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka konsumen akan merasakan atau mencari alternatif yang lain untuk menikmati suatu hidangan (Diana & Mardika, 2020). Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan Kotler & Keller (2016). Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pada bisnis kuliner yaitu pada warunk bang jobe, seperti melayani dengan cekatan, merespon permintaan konsumen ketika konsumen kesulitan dalam mencari informasi, pelayanan yang sopan dalam melayani konsumen, selalu memberikan perhatian kepada konsumen dan fasilitas yang disediakan dapat memberikan kenyamanan konsumen saat berkunjung untuk menikmati makanan. Adapun gambaran kualitas pelayanan di warunk bang jobe seperti dibawah ini:



(Data diolah, 2022)

Gambar 1. 3 Warunk Bang Jobe Mojoagung

Menurut (Diana & Mardika, 2020) menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (Mentang *et al.*, 2021). Dan penelitian yang dilakukan (Nizar *et al.*, 2019) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting bagi kelangsungan aktivitas suatu usaha, maka cara melayani konsumen harus diperhatikan dengan baik. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengar harapan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen diukur melalui variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah Kualitas Makanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?
2. Apakah Tampilan Fisik (*Tangible*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?
3. Apakah Keandalan (*Reliability*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?
4. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?

5. Apakah Jaminan (*Assurance*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?
6. Apakah Empati (*Emphaty*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Bang Jober?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.
2. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Tampilan Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.
3. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.
4. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.
5. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.
6. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Bang Jober.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yang dipengaruhi variabel kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi warunk bang jobe tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga pihak warunk bang jobe dapat menerapkan dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan.