

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di negara Indonesia tidak terlepas dari pertumbuhan bisnis yang semakin berkembang, karena semakin tinggi pertumbuhan ekonomi tentu akan meningkatkan pendapatan masyarakat. Kemudian, pendapatan masyarakat yang meningkat tentu akan mendorong daya beli mereka menjadi lebih tinggi karena mereka mampu membeli barang dari para pebisnis. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi yang tinggi akan meningkatkan peluang bisnis, meningkatkan penjualan, dan profit perusahaan. Dengan semakin majunya kehidupan masyarakat maka menuntut akan adanya kelengkapan fasilitas dalam melakukan aktivitas sehari-hari seperti halnya fasilitas komunikasi, transportasi dan salah satu yang tidak kalah penting adalah kebutuhan akan makanan yang kita butuhkan dalam menjalankan aktivitas.

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan atau usaha sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan

Perkembangan pasar kuliner yang sangat pesat beberapa tahun terakhir mengakibatkan menjamurnya kuliner-kuliner ataupun rumah makan yang ada disekitar masyarakat yang praktis, efisien, dan nyaman. Kebutuhan inilah yang

kemudian mendukung hadirnya makan-makanan siap saji yang dapat membantu masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Keberhasilan memasarkan barang atau produk suatu toko ataupun penjual jasa kuliner tidak terlepas dari pemahaman konsumen didalam melakukan proses transaksi pembelian mengingat perubahan dalam konsep dasar dalam pemasaran dan pelayanan dalam mencapai tujuan akhir pemasaran yaitu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli bahwa adanya kebutuhan merupakan faktor pokok yang menyebabkan konsumen untuk melakukan transaksi pembelian berasal dari kebutuhan konsumen, harga barang, pencarian informasi konsumen dalam menentukan barang yang mau dibeli.

Meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan industri. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat pelanggan, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal tersebut menuntut perusahaan – perusahaan untuk dapat merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam melayani konsumen. Usaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Strategi yang tepat dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, agar pelanggan mau membeli produk yang dihasilkan

perusahaan. Lebih dari itu dengan segala kiatnya perusahaan juga harus berupaya agar pelanggan dapat menjadi setia terhadap produk tersebut.

Dalam memilih suatu produk, yang dipertimbangkan oleh konsumen selain kualitasnya, yaitu kepuasan konsumen. Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi (Keller, 2009:139)

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang harus diketahui khususnya bagi pelaku bisnis rumah makan khususnya di desa mendalo indah kabupaten muaro jambi. seperti faktor sosiologi, antropologi, ekonomi, dan psikologi. Didalam memutuskan pembelian barang atau makanan konsumen memerlukan berbagai pertimbangan antara lain kualitas, harga, pelayanan, merk dan lain sebagainya.

Desa mendalo indah merupakan desa yang di himpit oleh dua universitas besar yang ada di provinsi jambi yaitu Universitas Jambi dan Universitas Islam Negeri Sultan Taha Saifudin Jambi. Dengan adanya dua universitas tersebut berdampak langsung dengan kebutuhan akan makanan siap saji yang akan menjadi kebutuhan dari mahasiswa yang ada disekitaran desa mendalo indah. Merespon dari kebutuhan tersebut maka pelaku usaha rumah makan mengalami peningkatan yang sangat pesat di desa mendalo indah. Menggambarkan mengenai beberapa rumah makan yang ada di desa mendalo indah.

Berdasarkan observasi awal, peneliti mewawancarai beberapa konsumen dirumah makan di desa Mendalo Indah bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan

kurang memuaskan dan masih banyak hal-hal yang harus ditingkatkan untuk menjaga kepuasan konsumen atau pelanggan.

Seiring dengan banyaknya rumah makan yang ada di desa Mendalo Indah, tidak menutup kemungkinan bahwa jumlah rumah makan akan terus meningkat dikarenakan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi di desa Mendalo Indah. Sebagai konsekuensi yang harus dihadapi ialah persaingan yang akan dihadapi.

Terdapat beberapa rumah makan yang berada di Desa Mendalo Indah Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi. Dari sekian banyak rumah makan yang berada di desa mendalo indah tentunya memiliki berbagai keunggulan dari segi kualitas produk yang ditawarkan maupun dari segi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh rumah makan tersebut agar dapat menarik konsumen supaya membeli produk yang mereka tawarkan

Oleh karena itu persaingan ketat antara rumah makan di Desa Mendalo Indah tidak dapat dielakkan hal inilah yang mengharuskan kepada setiap rumah makan agar dapat meningkatkan kualitas dari produk dan kualitas pelayanan mereka .

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang telah peneliti lakukan terhadap beberapa rumah makan yang berada di Desa Mendalo Indah dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap pemilik rumah makan tersebut peneliti memperoleh informasi bahwa pelanggan rumah makan di Desa Mendalo Indah sangat bervariasi terlihat dari jumlah pelanggan dari masing-masing rumah makan. Untuk data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Data nama-nama rumah makan yang berada di Desa Mendalo Indah

No	Nama	Jumlah Karyawan	Jarak	Harga	Penjualan
1	Aura	6	200 M	Rp.10.000	400 Porsi
2	Pusako	4	100M	Rp.10.000	200 Porsi
3	RN 1	4	300M	Rp. 8.000	300 Porsi
4	RN 2	4	600M	Rp. 8.000	400 Porsi
5	RN 3	4	500M	Rp. 8.000	300 Porsi
6	RN 4	4	800M	Rp. 8.000	300 Porsi
7	RN 5	4	600M	Rp. 8.000	300 Porsi
8	RN 6	4	500M	Rp. 8.000	300 Porsi
9	RN 7	4	1000M	Rp. 8.000	300 Porsi
10	Uni	5	300M	Rp. 8.000	200 Porsi
11	Batang Anai	5	300M	Rp.12.000	200 Porsi
12	Gunung Raya	3	300M	Rp.10.000	100 Porsi
13	Sari Bundo	5	100M	Rp.10.000	100 Porsi
14	Pagi Sore	15	800M	Rp.18.000	150 Porsi
15	Tabek Gadang	5	300M	Rp.12.000	100 Porsi
16	Selamat Baru	5	700M	Rp.10.000	200 Porsi
17	Uda Daut	4	700M	Rp.10.000	100 Porsi
18	Sukur Nikmat	5	300M	Rp.10.000	200 Porsi
19	Bunga Ampera	5	400M	Rp.10.000	150 Porsi
20	Ridho	4	500M	Rp.10.000	200 Porsi
21	Salero Kito	4	500M	Rp.10.000	200 Porsi
22	Uni 1	4	600M	Rp.10.000	300 Porsi
23	Ragil	4	700M	Rp.10.000	200 Porsi

Sumber: pemilik rumah makan Desa Mendalo Indah

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa di rumah makan di Desa Mendalo Indah pelanggan masing-masing rumah makan hampir sama hanya saja rumah makan Aura memiliki volume terbanyak yaitu sebanyak 400 porsi setiap harinya, sementara rumah makan yang memiliki harga termahal adalah rumah makan pagi sore dengan harga sebesar Rp.18.000, rumah makan yang memiliki jarak paling dekat rumah makan Pusako dan rumah makan Sari Bundo, selanjutnya rumah makan dengan harga termurah adalah rumah makan RN. dari hasil observasi ini peneliti ingin melihat apakah terdapat perbedaan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan dimasing-masing rumah makan di Desa Mendalo Indah sehingga dapat

mempengaruhi kepuasan dari para konsumen dan meingkatkan jumlah pelanggan yang didapatkan di rumah makan Desa Mendalo indah tersebut.

Ada beberapa faktor yang menjadi penentu kepuasa konsumen terhadap rumah makan seperti halnya produk yang dihasilkan, pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen. Hal tersebut merupakan faktor utama yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen, jika produk yang kita hasilkan baik dan memenuhi standar kelayakan maka hal demikian akan membuat konsumen kita merasa puas dan senang terhadap produk kita sehingga hal demikian akan membuat konsumen tersebut kembali lagi ke toko kita. Hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayan yang kita lakukan terhadap konsumen kita, jika pelayanan yang kita lakukan baik terhadap konsumen kita maka hal tersebut juga akan membuat konsumen kita kembali lagi.

Masalah utama sebagai sebuah jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Rumah makan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak rumah makan perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan.

Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis

mengadakan penelitian dengan judul :*“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan di Desa Mendalo Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai maka ada beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadikan penambahan wawasan pengetahuan tentang teori-teori yang berhubungan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pelaku usaha rumah makan

Adapun manfaat penelitian ini, dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pelaku usaha rumah makan di Desa Mendalo Indah untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

b. Bagi mahasiswa

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi mahasiswa dalam meningkatkan kualitas penelitian dan pendidikan.

c. Penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi terhadap penelitian yang relevan

1.5 Definisi Operasional

1. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen atau pelanggan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas

senang atau sangat gembira. Adapun indikator kepuasan konsumen meliputi ; (1). Perasaan puas, puas dalam artian puas akan produk dan pelayanan yaitu ungkapan yang puas dari konsumen akan pelayanan akan produk yang berkualitas.(2). Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan selalu memakai dan terus membeli produk apabila tercapai yang mereka inginkan. (3). Merekomendasi pada orang lain pelanggan atau konsumen yang merasa puas akan suatu produk akan menceritakan pada orang lain.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah salah satu faktor yang paling diandalkan oleh seorang pemasar dalam memasarkan suatu produk. Oleh karena itu memperbaiki kualitas produk ataupun jasa merupakan tantangan yang penting bagi perusahaan dalam bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas produk akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas produk yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang bertahan lama. Adapun indikator kualitas produk : (1). Keistimewaan (2). Daya tahan (3). Estetika daya tarik produk terhadap panca indra (4). Kesesuaian terhadap spesifikasi (5). Keandalan

3. Kualitas Pelayanan

Menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan : (1). Kesadaran (2). aturan (3). organisasi (4). pendapatan (5). kemampuan (6). Sarana pelayanan