

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat, Salah satunya dibidang bisnis kuliner. Bisnis ini berkaitan dengan kebutuhan pangan manusia yang merupakan salah satu kebutuhan dasar Manusia atau *Basic Needs*. Karena termasuk kebutuhan dasar, maka pemenuhan terhadap pangan menjadi hal mutlak bagi manusia yang ingin tetap menjaga kelangsungan hidupnya. Seperti yang telah kita ketahui perkembangan kuliner di Indonesia semakin beranekaragam, Khususnya di kota Surabaya. Berbagai macam makanan dibuat dan diolah semenarik mungkin yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas produk atau kualitas kualitas makanan sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena banyak dari pelanggan yang menilai makanan dari segi rasa, variasi, dan juga keunikan.

Selain itu banyak kedai-kedai atau Restoran yang memperhatikan kualitas pelayanannya karena ketika pelayanan rumah makan itu baik maka pelanggan akan merasa dihormati dan pelanggan pun akan merasa nyaman dan besar kemungkinan para pelanggan akan kembali mendatangi tempat tersebut. Namun banyak pula dari mereka yang mengatakan bahwa tempat makan atau restoran yang memiliki suasana tempat yang nyaman,bersih, dan juga memiliki desain yang estetik akan menambah nilai dari kepuasan pelanggan itu sendiri, dikarenakan pada jaman milenial seperti ini sebagian besar orang makan di restoran tidak hanya duduk lalu menikmati hidangan makanan saja, Namun pasti didampingi dengan mengambil foto dirinya maupun hidangan makanan untuk membagikan momen di sosial media.

Indonesia memiliki banyak keragaman jenis masakan daerah dengan harga bahan baku masakan yang relatif murah dan didukung oleh besarnya jumlah penduduk Indonesia, Restoran atau rumah makan menjadi salah satu bisnis paling menggiurkan untuk diusahakan. Tidak hanya masakan daerah. Di Indonesia kini mulai banyak Restoran yang menawarkan produk makanan yang bisa terbilang unik, Salah satunya adalah Mie Gacoan. Mie Gacoan adalah anak perusahaan dari PT Pesta Pora Abadi, Merupakan restoran mie yang memberikan price to quality terbaik dikelasnya. Mie gacoan menjadi tempat bersantap mie terbaik terutama bagi pelajar dan mahasiswa, dimana mereka bisa nongkrong, kerja tugas, ngobrol santai, dan ngeksis bareng. Salah satu cabangnya terletak di Jl. Ambengan 51.

Mie Gacoan sangat ramai dikunjungi para pelanggannya khususnya para pecinta makanan pedas karena Mie Gacoan terkenal dengan makanan pedasnya. Mereka melakukan inovasi dari produk mie yang awalnya biasa-biasa saja diolah menjadi mie dengan cita rasa baru, yaitu cita rasa pedas yang menjadi ciri khas Mie Gacoan itu sendiri, Mulai dari rasa pedas yang biasa-biasa saja, sedang, sampai rasa pedas yang menantang. Mereka menyediakan menu mie dengan tingkat level kepedasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan pelanggan, jadi pelanggan bisa menentukan pilihan sendiri untuk menikmati mie sesuai tingkat atau level kepedasan yang mereka inginkan. Menu yang disediakan oleh Mie Gacoan mempunyai tiga varian yaitu mie iblis, mie setan, dan mie angel. Selain mie mereka juga menyediakan aneka dimsum dan juga minuman yang sangat cocok untuk dipadukan satu sama lain.

Berdasarkan hasil observasi di Mie Gacoan Ambengan Surabaya tampak bahwa banyak pembeli yang berkunjung pada setiap harinya. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan shift leader dari Restoran tersebut yang menyatakan bahwa rata-rata pengunjung setiap harinya sekitar 900-1000 orang. Dengan banyaknya pelanggan tersebut bisa dinyatakan bahwa pelanggan di restoran tersebut merasa puas. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh seorang Shift leader yang sering memperhatikan pengunjung yang datang sudah berkali-kali menikmati sajian di Mie gacoan ambengan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis berkeinginan untuk meneliti pengaruh kepuasan pelanggan di Mie Gacoan ambengan Surabaya yang selalu ramai dikunjungi pembeli, terlebih lagi penulis ingin mengetahui yang menyebabkan pelanggan merasa puas dan ingin melakukan pembelian kembali ke restoran tersebut apakah dari kualitas produk yang disajikan, pelayanan yang menyenangkan serta tempat atau ruangan yang nyaman.

Memuaskan pelanggan merupakan keinginan setiap pengusaha sebab dengan memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan bisnis. Dengan mengetahui kebutuhan pelanggan maka menciptakan kepuasan pelanggan dapat dikatakan cukup penting untuk menjaga kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Tjiptono & Chandra (2011:292) kata kepuasan berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Jadi dapat disimpulkan kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Pelanggan akan merasa puas apabila keinginan dan harapannya dapat terpenuhi. Hal ini sejalan dengan Pendapat Zeithaml dan Bitner dalam Saputri (2018) bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan guna memenuhi kebutuhannya. Kepuasan adalah pemberian nilai keistimewaan

produk. Kepuasan pelanggan dipengaruhi banyak faktor, satu di antaranya yaitu kualitas produk. Suatu produk berkualitas apabila dapat membahagiakan pelanggan melalui keunggulan-keunggulan produk. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian berulang-ulang. Pembelian yang berulang-ulang pada suatu produk pada perusahaan yang sama dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas dan memiliki loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi Pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun bisnis jasa. Keberhasilan strategi pemasaran suatu usaha dapat dicapai jika kepuasan pelanggan telah terpenuhi. Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemuasan pelanggan membutuhkan produk yang berkualitas, selain itu kepuasan pelanggan juga ditentukan adanya sistem pelayanan yang baik dan ramah disertai dengan tempat yang bersih dan nyaman. Dengan kondisi yang seperti ini pelanggan akan merasa senang dengan produk atau jasa yang di butuhkan, puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga desain tempat baik, bersih dan nyaman.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN KENYAMANAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIE GACOAN AMBENGAN SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pokok dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan?
3. Apakah kenyamanan tempat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan?
4. Apakah kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat secara bersama-sama secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara signifikan kenyamanan tempat terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ambengan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, terutama dibidang pemasaran tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Restoran, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan Kepuasan Konsumen.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan konsumen.

