

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu dari tahun ke tahun dunia pemasaran semakin berubah. Keberadaan bisnis di tengah masyarakat menjadi sangat penting terutama di warung makan, hal ini di sebabkan berkembangnya jumlah penduduk indonesia dan gaya hidup yang ingin serba cepat saji, khususnya dalam bisnis kuliner yang menjanjikan sebuah kepraktisan di tengah kesibukan masyarakat saat ini.

Konsumen merupakan tujuan jangka panjang perusahaan dalam strategi pemasaran. Menurut Toni Wijaya (2011:2); mendefinisikan bahwa tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen. Konsumen adalah pemain utama dalam bisnis. Menjaga konsumen tetap dan puas merupakan tantangan perusahaan dan cara yang terbaik untuk bertahan dalam persaingan.

Persaingan antar perusahaan penghasil produk makanan cepat saji saat ini sangat kompetitif. di mana setiap perusahaan yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen. Besar harapan konsumen atas kualitas produk tersebut akan memberikan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

Upaya dalam memuaskan konsumen maka dilakukan penelitian langsung di lapangan dan Warung Makan Kartika Sari di Surabaya inilah yang jadi pilihan untuk jadi bahan penelitian dalam rangka meningkatkan usaha pemasarannya agar tidak menurun. Untuk itu perlu di perhatikan dari segi kualitas produk, harga dan pelayanan, seperti rumah makan yang ada di daerah Surabaya yaitu “Warung Makan Kartika Sari”.

Kuliner yang satu ini merupakan kuliner yang menjadi primadona di kalangan masyarakat indonesia. Nasi goreng adalah sebuah hidangan nasi yang telah di goreng dalam sebuah wajan atau penggorengan dan biasanya di campur dengan bahan-bahan lainnya seperti telur, sayur-sayuran, makanan laut atau daging. Di Warung Makan Kartika Sari ini kita bisa memilih jenis nasi goreng yang kita sukai di antaranya nasi goreng mini, nasi goreng istimewa, nasi goreng mawut dan masih banyak menu makanan lainnya.

Kualitas produk menjadi prioritas utama untuk membentuk *image* di pasaran bahwa menu makanan yang di sajikan di Warung Makan Kartika Sari ini adalah citarasa dan variasi menu yang menjadi primadona. Sehingga kualitas masakan yang

khas akan lebih unggul untuk bersaing di pasaran dalam membuka usaha warung makan makan ini.

Warung Makan Kartika Sari dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen telah mengelolah konsep manajemnya dengan berorientasi pada pelayanan yang memuaskan konsumen dengan cara menyediakan makanan dengan cepat dan tepat, dan sesuai dengan selera konsumen. Sementara hal tersebut berlangsung pihak pengelolah juga menerapkan harga ekonomis dan terjangkau.

Dengan melihat fakta diatas maka penulis ingin mengukur seberapa kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya, sebagai umpan balik atas segala upaya Warung Makan Kartika Sari dalam menjaga dan meningkatkan usahanya.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, betapa pentingnya kualitas produk, harga dan pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal di tengah ketatnya persaingan warung makan yang ada sekarang ini. Oleh karena itu penulis mengangkat judul : **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya?
3. Variabel manakah yang dominan antara kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh variabel manakah yang dominan antara kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini di harapkan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan yang khususnya mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari di Surabaya.

2. Bagi Pengambilan Keputusan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat mengetahui pemecahan masalah yang di hadapi oleh Warung Makan Kartika Sari di Surabaya dan dapat mengetahui langkah yang seharusnya dilaksanakan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan tentang peranan usaha yang tepat dan berkualitas serta untuk memperdalam teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan dalam Warung Makan Kartika Sari di Surabaya.

