

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Surabaya sangat pesat sekali. Terutama bisnis makanan, Bisnis makanan menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Hal tersebut bisa dilihat pada Perkembangan dunia bisnis yang saat ini dialami oleh sebagian orang semakin hari mengalami kemajuan yang lebih baik. 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 makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena banyak dari pelanggan yang menilai makanan dari segi rasa, keunikan, dan variasi. Namun banyak pula dari mereka yang mengatakan bahwa kualitas membawa harga, karena kualitas yang baik pasti menawarkan harga yang lebih mahal, oleh karena itu harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu banyak kedai-kedai atau tempat-tempat makanan yang memperhatikan kualitas pelayanannya karena ketika pelayanan rumah makan itu baik maka pelanggan akan merasa dihormati dan pelanggan pun akan merasanya nyaman dan besar kemungkinan para pelanggan akan kembali mendatangi tempat makan tersebut.

Selain itu makanan juga harus higienis terhindar dari bakteri yang menyebabkan makanan terlihat kurang sehat bahkan tidak layak makan. Kualitas makanan yang baik adalah makanan yang menarik dimata konsumen, maksudnya adalah menarik dari segi warna, aroma dan rasa. Selain itu makanan juga harus higienis terhindar dari bakteri yang menyebabkan makanan terlihat kurang sehat bahkan tidak layak makan. Sedangkan harga yang baik adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk yang di tawarkan dan sesuai kelas konsumen, Konsumen dibagi menjadi 3 yaitu kelas bawah menengah dan atas. Konsumen kelas bawah biasanya lebih mengutamakan harga yang murah meskipun kualitasnya kurang baik. Konsumen kelas menengah biasanya tidak begitu memperhatikan harga dan kualitas namun menyesuaikan kondisi dan keinginan konsumen tersebut, dan konsumen kelas atas adalah konsumen yang sangat memperhatikan kualitas produk. Mereka

akan berani membayar mahal untuk produk yang dapat memberi kepuasan untuk mereka. Jadi dalam menetapkan harga para pelaku usaha harus benar-benar menyesuaikan dengan keadaan pasar. Sedangkan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tetap menjaga kenyamanan, keamanan dan kepuasan konsumennya meskipun dalam keadaan ramai.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya, setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas maka mereka akan melakukan pembelian ulang serata memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Jika pelayanan tersebut tidak baik maka pelangganpun akan enggan untuk datang. Apabila salah satu dari ketiga variable ini tidak diperhatikan oleh para pelaku bisnis maka akan menimbulkan dampak yang kurang baik untuk perusahaan. Perusahaan akan menjadi sepi dan jarang dikunjungi para pelanggan oleh karena itu perusahaan harus memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan pelanggan. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri pelanggan melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang dirasakan. Faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan setelah melakukan pembelian. Pelanggan cenderung membeli produk yang memiliki kualitas produk yang baik, harga terjangkau, dan kualitas pelayanan yang baik.

Kedai Kober Mie Setan adalah kedai yang sangat booming di kota Surabaya dan sudah memiliki dua cabang di Surabaya. Salah satu cabangnya terletak di daerah semolowaru. Saat ini Kedai tersebut sangat ramai diperbincangkan di kalangan remaja Surabaya. Kedai Kober Mie Setan sangat ramai di kunjungi para pelanggannya khususnya para pecinta makanan pedas karena Kober Mie Setan terkenal dengan makanan pedasnya. Mereka melakukan inovasi dari produk mie yang awalya biasa-biasa saja diolah menjadi mie dengan cita rasa baru, yaitu cita rasa pedas yang memang menjadi khas dari Kober Mie Setan 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 level kepedasan yang mereka inginkan. Menu yang disediakan oleh Kedai Kober Mie Setan mempunyai tiga variasi rasa yaitu mie iblis,

mie setan, dan mie angel. Mie angel sendiri ditujukan untuk para pencinta mie namun tidak menyukai rasa pedas. Munculnya inovasi makanan-makanan pedas tersebut tidak lain hanya untuk memanjakan lidah pelanggan yang menyukai masakan pedas. Hal ini dikarenakan potensi pasar mayoritas masyarakat Jawa Timur khususnya di Surabaya sendiri makanan pedas menjadi favorite disetiap kalangan terutama kalangan remaja

Dalam pengamatan awal ada keluhan yang dirasakan oleh beberapa pelanggan Kedai Kober Mie Setan. Keluhan tersebut adalah pelanggan merasa kurang puas ditandai dengan pelanggan yang di haruskan segera keluar ketika makanan habis karena sudah banyak pelanggan lain yang mengantri meja makan. Selain itu adanya suara yang mengganggu pelanggan seperti suara teriakan pelayan yang memanggil nama pelanggan dengan keras untuk mengantarkan pesanan. Serta kualitas mie yang dihidangkan kadang-kadang tidak sesuai dengan standar produk yang ada. kadang kurang bumbu, kurang pedas, kadang terlalu pedas melebihi level pesanan, sehingga dapat merubah cita rasa mie, dan pelangganpun kurang menikmati makanannya. Lalu, jika berbicara tentang harga sampai saat ini belum ada permasalahan yang terkait mengenai harga pada Kedai Kober Mie Setan, karena harga Kober Mie Setan terhitung relative murah yaitu Rp.9500 per-porsi. Dengan harga yang relative murah tersebut pelanggan sudah dapat menikmati cita rasa khas dari mie setan.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan Semolowaru”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru?

1.2 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan Semolowaru.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
Dapat memberikan suatu karya penelitian yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan maupun industri yang selalu berkembang.
2. Bagi Praktisi
Dapat dijadikan usulan dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi Akademisi
Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.4 Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini, maka penulisan proposal dibagi menjadi lima (5) bab, dimana sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang penelitian terdahulu, kritikal review, landasan teori, kerangka pikir, hipotesis, definisi konsep dan operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan. Yaitu rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrument penelitian, tehnik pengumpulan data, dan tehnik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang penyajian data, analisis data, dan pembahasan. Yaitu menjelaskan hasil dari penelitian tentang gambaran umum kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan menggunakan program aplikasi sps

BAB V : PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi