

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini sangat ketat dalam persaingan di dunia bisnis. Semakin ketat persaingan saat ini maka perusahaan harus memaksimalkan kinerja di perusahaannya supaya dapat bertahan di pasaran dan kinerja yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha harus efektif. Tidak hanya memaksimalkan kinerja yang efektif tetapi perusahaan juga harus mampu memahami kebutuhan juga keinginan dari konsumennya. Perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang baik dan kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Dalam sebuah bisnis juga diperlukan yang namanya inovasi baru dari sebuah produk yang berkualitas. karena kebutuhan manusia yang berubah-ubah juga rasa bosan dari konsumennya maka inovasi itu sangat penting untuk tetap mempertahankan konsumen. Karena perusahaan akan mendapatkan konsumen yang banyak apabila perusahaan itu memberikan rasa puas terhadap konsumennya. Ketika konsumen merasa puas maka dia akan setia lebih lama dalam mengonsumsi produk yang dijual oleh perusahaan. Tidak hanya itu, perusahaan juga harus meningkatkan mutu pelayanan yang baik untuk menunjang kemajuan suatu usaha. Hal ini akan berdampak juga pada efisiensi operasional perusahaan.

Pada saat ini banyak usaha yang bisa dijalankan oleh pelaku bisnis yaitu bisnis rumahan, dimana seorang pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya dengan mudah dan modalnya juga tidak terlalu besar. Di Tulungagung adalah salah satu kota yang diketahui banyak bisnis rumahan misalnya makanan, kerajinan tangan, konveksi, dan lainnya. Di Tulungagung juga terdapat usaha makanan ringan yang banyak diminati oleh pelaku usaha. Salah satu makanan ringan khas dari Tulungagung adalah kerupuk rambak kulit sapi atau kerupuk rambak kulit kerbau yang memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumennya karena memiliki rasa yang gurih.

Kerupuk rambak Tulungagung banyak dicari oleh konsumen baik dari kota Tulungagung sendiri atau luar kota dan bahkan dari luar provinsi juga menggemari produk kerupuk rambak. Kerupuk rambak ini bisa dijadikan bisnis kuliner dengan menjanjikan omset yang cukup besar. Salah satu usaha kuliner rumahan (*Home Industry*) adalah kerupuk rambak kulit “Sami Asri” yang berada di ada di Desa Sembung, Tulungagung. Produk yang dijual adalah kerupuk rambak kulit sapi dan kulit kerbau yang diolah dijadikan kerupuk yang siap makan dan krecek krupuk yang bisa dibeli oleh konsumen untuk digoreng sendiri. Bisnis ini dapat berjalan dan bertahan dalam persaingan bisnis saat ini juga karena beberapa faktor dari adanya kepuasan konsumen yaitu dari harga, selera konsumen dan kualitas produk.

Harga ialah pernyataan nilai dari suatu prooduk.² Pemberian harga yang tepat sesuai dengan kualitas produk maka akan menciptakan kepuasan dari konsumen. Karena harga sangat berperan penting dalam perekonomian secara umum maupun bagi konsumen dan perusahaan. Harga adalah salah satu pembuat keputusan untuk melakukan pembelian dari sebuah produk yang bermanfaat dan berkualitas yang menjadi selera konsumen , sedangkan bagi perusahaan harga adalah elemen pemasaran yang digunakan untuk mendapatkan pendapatan.

Selera konsumen dapat menjadi tolak ukur perusahaan dalam memasarkan barang dan menjadi motivasi bagi konsumen dalam pembelian suatu barang untuk meningkatkan kualitas barang lebih baik lagi sehingga perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.³ Jika suatu perusahaan dapat mengetahui selera konsumennya maka perusahaan juga harus memberikan kualitas produk yang baik bagi konsumen, karena konsumen akan cenderung melakukan suatu pembelian produk apabila produk yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas yang baik dan konsumen jika merasa puas maka konsumen tidak akan memikirkan faktor-faktor pembelian lainnya.

Kualitas produk sangat berperan dalam kepuasan konsumen. Karena kualitas produk itu memberikan ciri dari suatu produk yang dijual

² Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 61.

³ I Gusti Putut Endera Suantar, dkk, "Pengaruh Selera Dsn Harg Terhadap Keputusan Konsumn Dalam Pembelian Sepedha Montor Hondas DiKabupaten Buleleg" ,*Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomui*, Vol. 4, No.1 20114. hal. 2.

diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dari konsumennya.⁴ Apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk kerupuk rambak kulit yang baik dan berkualitas, maka perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen melalui kualitas produk yang dibuatnya. Konsumen akan merasa puas ketika konsumen sudah melakukan pembelian dari suatu produk dan sudah merasakan kualitas dari produk tersebut.

Dengan harga yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen juga selera konsumen dan kualitas produk untuk membeli kerupuk rambak maka dapat menjadi tolak ukur kepuasan konsumen sehingga hasil olahan kerupuk rambak akan semakin lebih besar. Konsumen juga memiliki tingkat kesetiaan yang lebih besar terhadap toko dan perusahaan tertentu. Dikarenakan konsumen akan membuat sebuah keputusan diantaranya dari proses merasakan produknya dan mengevaluasi informasi tentang produk sebelum mereka memutuskan produk mana yang mereka akan konsumsi.

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang penulis lakukan di Desa Sembung pada usaha kerupuk rambak kulit "Sami Asri" mendapatkan data penjualan kerupuk rambak kulit sebagai berikut:

⁴ Dita Putri Anggraeni, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32, No. 1 Agustus 2016, hlm. 172.

Tabel 1.1**Data Penjualan Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Tahun 2020**

Bulan	Penjualan		
	1000/pcs	4000/pcs	7000/pcs
Januari	850	190	48
Februari	825	187	47
Maret	750	178	44
April	700	175	40
Mei	650	173	38
Juni	825	187	42
Juli	750	180	40
Agustus	825	187	42
September	800	183	44
Oktober	850	190	45
November	875	195	47
Desember	900	200	50
Total	9.600	2.225	572

Sumber: Wawancara Pengusaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tanggal 18 Januari 2021

Tabel diatas menjelaskan bahwa penjualan kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu setiap bulannya pada tahun 2020. Penjualan kerupuk rambak mengalami penurunan yang drastis pada bulan mei yang dikarenakan banyak anak-anak yang memasuki sekolah sehingga mengalami penurunan. Sedangkan kenaikan omsetnya terdapat dibulan desember, karena libur panjang sekolah dan liburan tahun baru.

Dari uraian diatas maka peneliti ingin melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah harga, selera konsumen dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit sami asri. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Harga, Selera Konsumen, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan upaya yang mendefinisikan masalah dan definisi tersebut dapat dijadikan langkah awal penelitian. Berdasarkan pada latar belakang di atas maka masalah-masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen
2. Pengaruh selera konsumen terhadap kepuasan konsumen
3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menetapkan rumusan masalah terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun rumusan masalah dalamn penelitian ini sebagaiberikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung?
2. Apakah selera konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung?
4. Apakah harga, selera konsumen, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadapkepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh selera konsumen terhadap kepuasan konsumn padaa usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumn padaa usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tuulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh harga, selera konsumen, dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitiaan yang berjudul “Pengaruh Harga, Selera Konsumen, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumn Pada Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung adalah :

1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat berfungsi untuk perkembangan usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri supaya lebih dikenal lagi di Tulungagung dan bisa memperluas ke Jawa Timur dengan menambah konsumen maupun pelanggan yang mengambil barang lagi untuk dijual.

2 Kegunaan Praktis

- a) Bagi usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

Dari adanya skripsi ini dapat dijadikan bahan ulasan kemampuan terhadap usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

- b) Bagi Stakeholder

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan juga manfaat dan kepuasan dari konsumen dalam memilih produk kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung lebih berkembang.

- c) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah wawasan peneliti mengambil referensi penelitian.

F. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian

Peneliti ini membatasi ruang lingkup supaya tidak menyimpang dari pokok pengkajian yang akan dijelaskan. Ruang lingkup penelitian ini ada 3 variabel yaitu variabel bebas (X_{C1}) Harga, (X_{C2}) Selera Konsumen, (X_3) Kualitas Produk, dan variabel terikat (Y) Kepuasan Konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Harga

Harga merupakan suatu jumlah nilai yang terdapat pada produk atau jasa yang digunakan untuk alat ukur suatu produk yang dijual yang telah ditentukan oleh penjual dan di dapatkan dari pertukaran konsumen melalui manfaat suatu produk untuk dapat memiliki produk tersebut dan menggunakan suatu produk atau jasa yang diinginkan. Penjual akan mendapatkan keuntungan dari produk yang dijual dan pembeli akan mendapatkan manfaat dari pembelian produk tersebut.⁵

b. Selera konsumen

Selera adalah kegiatan seseorang untuk membeli suatu barang yang disukai dari beberapa pilihan produk yang ada, selera konsumen akan berubah dari waktu ke waktu. Selera memiliki hubungan yang positif dengan jumlah barang yang diminta oleh konsumen. Apabila selera konsumen terhadap suatu barang tinggi, maka akan diikuti dengan peningkatan keputusan konsumen dalam pembelian barang.⁶

⁵ I. G. A Yulia Purnamasari, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja Tahun 2015, *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, Vol. 5 No. 1, (Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha, 2015), hal. 3.

⁶ I Gusti Putu Endra Suantara, dkk, Pengaruh Selera dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Sepeda Motor Honda di Kabupaten Buleleng, *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, Vol. 4 No. 1, (Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha, 2014), hal. 3.

c. Kualitas Produk

kualitas produk adalah persepsi dari pelanggan terhadap evaluasi kelebihan suatu produk atau keistimewaan secara menyeluruh dari suatu produk.⁷

d. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen dalam membandingkan apa yang dia harapkan terhadap suatu barang. Jika seorang pelanggan merasa puas terhadap produk maka sangat besar kemungkinannya seorang pelanggan itu akan menjadi konsumen yang cukup lama.

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional merupakan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Penegasan operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh dari harga, selera konsumen dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yaitu harga, selera konsumen dan kualitas produk, sedangkan variabel

⁷ Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : AMUS Yogyakarta, 2006), hal.243.

terikatnya yaitu kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung. Dalam penelitian ini peneliti memberikan beberapa pernyataan yang berupa kuesioner, dan dari pengisian kuesioner maka peneliti dapat mengukur seberapa besar pengaruh harga, selera konsumen dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika pembahasan disajikan dalam lima (5) bab, dan disetiap sub bab terdapat perincian dari bab-bab tersebut. Sehingga sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Terdiri dari (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Terdiri dari (a) Teori yang membahas variabel/ sub variabel pertama, (b) Teori yang membahas variabel/ sub variabel kedua, (c) Teori yang membahas variabel/ sub variabel

ketiga, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, (f) hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Terdiri dari (a) pendekatan penelitian dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Terdiri dari (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis), dan (b) temuan penelitian.

BAB V Pembahasan

Terdiri dari pembahasan hasil penelitian

BAB VI Penutup

Terdiri dari (a) kesimpulan, dan (b) saran.