

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di tengah ketidakstabilan ekonomi dan semakin pesatnya persaingan dalam dunia usaha dan industri di masa sekarang, maka menjadikan keharusan bagi perusahaan atau usaha kecil dan menengah untuk meningkatkan kualitas produk agar tetap bisa dapat bersaing dan bertahan bahkan berkembang di dunia industri serta produk yang di olah dan dipasarkan dapat memenuhi spesifikasi yang dikehendaki konsumen dipasaran. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan suatu usaha atau industri kecil yang dioperasikan dan dijalankan oleh sekelompok kecil masyarakat dengan kemampuan modal yang terbatas. Dengan keterbatasan modal usaha tersebut membuat pelaku usaha kecil menengah menggunakan modal yang sudah ada dan yang sudah berjalan untuk melakukan kegiatan produksinya. Tentunya sebuah Inovasi produksi yang baru sangat diperlukan dengan melihat keterbatasan modal tersebut untuk menciptakan suatu karya produk yang terlihat efisien dan tentunya menarik minat suatu karya produk yang terlihat efisien dan tentunya menarik minat konsumen dan sebisa mungkin harus meminimalkan biaya atau modal dan memaksimalkan keuntungan usaha. Dengan cara seperti itu besar kemungkinan pemeran UMKM akan terus berjalan dan dapat bersaing di pasar dan dapat bersaing dengan para pelaku usaha yang lain.

Di Kabupaten Tulungagung banyak sekali UMKM yang terkenal. Salah satu UMKM yang terletak di Kabupaten Tulungagung yang mengolah biji Melinjo menjadi makanan camilan yang bernama Emping Melinjo adalah UMKM UD. AL-Mubarak milik keluarga Bapak Ngali Nurdawam yakni letaknya Di Rt39, Rw12, Dsn. Ngadirejo, Desa Pojok, Kec.Ngantru, Kab. Tulungagung, Jawa Timur. Di UMKM ini pengolahan Emping Mlinjo masih berjalan secara manual yang masih menggunakan alat seperti wajan, pasir untuk menggoreng biji Melinjanya dan menggunakan alat tumbuk besi, landasan batu untuk membentuk olahan emping mlinjanya. Dengan cara pengolahan yang sederhana tersebut tentunya menjadi kendala pelaku usaha Emping Mlinjo ini untuk memproduksi Emping secara lebih efisien.

Walaupun di olah dengan cara manual seperti itu namun citra rasa yang dihasilkan tetap terjamin gurih karena olahan emping mlinjanya menggunakan biji mlinjo yang masih bagus tentunya biji yang sudah tua dan siap untuk di produksi, satu lagi yang menambah citra rasanya tetap terjaga adalah setelah pembentukan Emping jadi maka proses selanjutnya adalah penjemuran, penjemuran juga berpengaruh terhadap citra rasanya, bila tidak dijemur maka citra rasanya berkurang dan tidak tahan lama nantinya serta akan menjadikan Emping nya menjamur dan tidak layak konsumsi, itu yang menjadikan olahan Emping Melinjo harus dijemur dahulu yakni agar citra rasanya tetap terjaga dan keawetan produknya juga terjaga.

Kepuasan konsumen dalam hal ini merupakan salah satu indikator yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam usahanya. Salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen yaitu adalah kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan dalam hal ini berupa produk yang dipersepsikan dengan harapannya. Apabila produk secara keseluruhan tidak sesuai harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila produk secara keseluruhan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Konsumen yang merasa puas biasanya tetap setia menggunakan produk dalam waktu yang lebih lama, membeli kembali ketika perusahaan mengembangkan produknya, dan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain. Kepuasan konsumen adalah sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa. Kepuasan konsumen juga merupakan sebuah evaluasi bagi perusahaan setelah barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati oleh konsumen dan dapat memberikan hasil memuaskan atau melebihi harapan pelanggan.

Berikut merupakan data konsumen yang membeli produk di UD. Al Mubarak selama 6 bulan tahun 2021 terakhir, berikut datanya:

Gambar 1.1
Data Realisasi Penjualan

Bulan/ Tahun	Jumlah Konsumen
Mei 2021	100 Konsumen
Juni 2021	85 Konsumen
Juli 2021	80 Konsumen
Agustus 2021	80 Konsumen
September 2021	60 Konsumen
Oktober 2021	65 Konsumen

Sumber: Data UD. AL-Mubarak

Dari data diatas terdapat adanya masalah yang membuat penjualan produk emping mlinjo mengalami penurunan di setiap bulannya, hal ini yang di pikirkan oleh pemilik UMKM yaitu bagaimana caranya untuk mempertahankan penjualan dan bahkan meningkatkan penjualan Emping Melinjo ini. Berdasarkan data diatas bahwa peneliti akan mencarikan solusi untuk UD. Al Mubarak hal apa yang membuat para konsumen tertarik untuk membeli produk dan berlangganan sehingga diharapkn bisa meningkatkan kembali omzet penjualan yang di 6 bulan terakhir ini grafiknya menurun.

Dalam hal ini Sebelum peneliti menentukan variabel bebas untuk melakukan penelitian ini, peneliti lebih dulu mengadakan penelitian awal sebanyak 30 responden tentang variabel kepuasan konsumen. Dengan menawarkan 6 variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. berikut pemaparan hasil penelitiannya:

Tabel 1.1
Hasil Survey

No	Variabel	Jumlah	Persentase
1	Marketplace	3	10%
2	Cita Rasa	2	7%
3	Lokasi	2	7%
4	Harga	11	36%
5	Kualitas Pelayanan	2	7%
6	Kualitas Produk	10	33%
Total		30	100%

Sumber: Hasil survey 30 konsumen

Dari data diatas, diperoleh terdapat tiga variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: harga, dan kualitas produk. Maka dari hasil ini penguji memutuskan untuk mengambil variabel ini sebagai variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Dengan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini berjudul **“Pengaruh Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Emping Mlinjo Di UD. Al Mubarak”**

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah guna ingin mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dalam membeli produk emping mlinjo di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten

Tulungagung. Seperti kita tau bahwa emping mlinjo di Desa Pojok ini sudah berdiri sejak lama dan juga terkenal di seluruh Dusun di Desa Pojok. Perkembangan usaha inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di tempat usaha ini, dan ingin mengetahui apa saja pengaruh kepuasan konsumen dalam membeli produk tersebut. Adakah pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Emping Mlinjo. Harga terjangkau atau tidak terjangkau untuk di jual belikan kepada konsumen, dan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang bagaimana yang mereka berikan untuk memuaskan para konsumennya apakah sesuai yang di inginkan atau belum di UD. Al-Mubarak di Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten tulungagung ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah harga secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah kualitas produk secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung?

3. Apakah harga dan kualitas produk secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Al-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Lembaga

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mampu memberikan informasi tambahan kepada UMKM UD. Al Mubarak bagaimana pengaruh dalam memasarkan produknya terhadap Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Emping Mlinjo.

2. Bagi akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan baru terhadap peneliti tentang pengaruh pemasaran produk yang sudah ada dan sebagai rujukan ilmu pengetahuan, terhadap pengaruh pemasaran yang sudah diperoleh.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang sudah ada dan penelitian ini juga merupakan bahan informasi tambahan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya terhadap pengaruh pemasaran produk di suatu UMKM.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berguna untuk meningkatkan intelektualitas diri yang berkualitas.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian:

- a. Variabel bebas (independent variable) meliputi Harga (X_1) dan Kualitas Produk (X_2).
- b. Variabel terikat (dependent variable) adalah Kepuasan Konsumen (Y).

2. Keterbatasan Penelitian:

- a. Berkaitan dengan keterbatasan dalam penelitian ini baik dari segi keterbatasan biaya dan waktu sehingga pengambilan sampel di UD. Al-Mubarak ini jumlahnya terbatas.
- b. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif yang dimana dalam pengambilan data nya menggunakan kuisisioner (angket).
- c. Ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi untuk konsumen di UD. AL-Mubarak Desa Pojok, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh merupakan sumber daya atau hal lainnya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu dari yang sekarang ke sesuatu yang lain.
- b. Kualitas adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.

- c. Kepuasan adalah sebuah rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

2. Definisi Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan “pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Emping Mlinjo Di UD. Al Mubarak” adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Emping Mlinjo Di UD. Al Mubarak Desa Pojok Kecamatan Ngantru Kabupaten Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penyusunan laporan model penelitian kuantitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu:

1. **Bagian awal**, terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.
2. **Bagian utama**, merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari enam bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung dan sesuai dengan pembahasan. Dalam bab ini juga membahas tentang hasil penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan analisa atau perbandingan dalam membahas objek penelitian, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian, populasi sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, tehnik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada ini berisi tentang hasil penelitian yang berisi tentang diskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang berisi tentang pembahsan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

- 3. Bagian akhir**, terdiri dari daftar pustaka, lampiran- lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup