

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan artinya suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ialah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan asa dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan menyebabkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hayati usaha tadi dalam waktu jangka panjang. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan terdapat beberapa hal yg harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan pulang lagi dan mungkin mampu juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha. Seseorang yang pulang membeli, dan akan memberitahu yang lain ihwal pengalaman baiknya menggunakan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tadi merasa puas.

Bisnis di bidang kuliner yang berkembang adalah mampu untuk memuaskan konsumennya. Kehalalan suatu produk menjadi kebutuhan wajib bagi setiap konsumen, terutama konsumen muslim. Dalam sistem perdagangan internasional masalah sertifikasi dan penandaan kehalalan produk mendapat perhatian baik dalam rangka memberikan perlindungan

terhadap konsumen umat Islam di seluruh dunia sekaligus sebagai strategi menghadapi tantangan globalisasi. Kualitas produk yang diharapkan pecinta kuliner adalah cita rasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kualitas produk yang baik akan mampu untuk mempertahankan usahanya dan mampu memuaskan para pelanggannya. Kepuasan konsumen berkaitan dengan lokasi, harga dan juga pelayanan. Lokasi merupakan tempat untuk melayani para konsumen dan juga dapat diartikan sebagai tempat untuk memamerkan barang-barang dagangannya. Penentuan lokasi suatu usaha sangat penting karena akan mempengaruhi seorang dalam melakukan keputusan pembelian. Penentuan lokasi dapat mempengaruhi dua hal, yaitu jangkauan penjualan dan biaya. Lokasi juga merupakan faktor penting dalam mencari jasa sebuah restoran konsumen juga akan memperhitungkan bagaimana untuk mencapai lokasi tersebut. Selain itu jika lokasi dari rumah makan ini aman maka para konsumen akan merasa terjamin dengan barang bawaan mereka dan mereka akan merasa puas dengan apa yang telah ditawarkan oleh pihak rumah makan tersebut. Menurut Suryana tempat yang paling menarik bagi konsumen adalah tempat yang paling strategis, menyenangkan, dan efisien.² Teori ini menjelaskan bahwasanya strategi pemasaran sangat penting bagi pengusaha yang sedang menjalankan usahanya adalah mengenai tempat atau lokasi usaha, karena lokasi yang bagus, strategis, menyenangkan dan efisien akan sangat mempengaruhi minat beli para konsumen untuk datang ke lokasi usaha.

² Suryana, *Kewirausahaan: Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses, Ed. Pertama*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 108-109

Maka penentuan lokasi ini sangat penting bagi pengusaha dalam bidang kuliner atau rumah makan karena sangat menentukan keberhasilannya.

Masalah yang dihadapi perusahaan adalah masalah mengenai harga. Menurut Ratnasari dan Aksa ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan konsumen antara lain adalah kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.³ Harga merupakan faktor pertimbangan bagi para konsumen untuk membeli suatu produk. Biasanya para konsumen lebih cenderung memilih harga yang relatif sangat terjangkau dengan kesesuaian fasilitas yang ada di dalam lokasi dalam hal ini rumah makan tersebut, karena para pelaku bisnis akan selalu berfikir agar konsumen tidak merasa rugi datang ke tempat lokasi tersebut. Tidak jarang konsumen rela berkorban untuk memilih rumah makan yang harganya relatif lebih mahal demi mendapatkan kualitas yang diharapkan. Tinggi rendahnya harga yang ditawarkan kepada konsumen merupakan bahan pertimbangan yang akan mempengaruhi keputusan pembelian dan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tidak hanya penetapan lokasi dan kualitas harga yang dapat memikat para konsumen tetapi kualitas pelayanan juga harus juga perlu diperhatikan, ketika apa yang diinginkan konsumen tidak sesuai maka konsumen tidak akan lagi mengkonsumsi barang tersebut. Menurut suryana salah satu cara terbaik untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan menyajikan pelayanan yang

³ Ratnasari dan M Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan 1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 117

baik yang tidak tertandingi oleh pesaing lain.⁴ Pelayanan merupakan salah satu syarat kesuksesan dalam bisnis, semakin bagus pelayanan yang kita berikan kepada konsumen maka konsumen juga akan selalu merasa nyaman dalam mengonsumsi makanan yang ada pada usaha kita, dengan cara tersebut mungkin pembeli akan datang secara terus menerus.

Penerapan strategi pemasaran sangat tergantung kepada lingkungan sekitar dan keadaan konsumen. Perubahan-perubahan perilaku konsumen sangat penting diketahui perusahaan agar dapat memperkirakan kebutuhan konsumen pada saat sekarang dan yang akan datang. Menganalisis perilaku konsumen dalam segala tindakannya berarti harus mengetahui cara yang paling efektif agar konsumen selalu datang ketempat usaha kita. Minat beli konsumen yang secara berulang-ulang adalah keinginan yang tumbuh pada diri pelanggan untuk membeli kembali produk dimasa yang akan datang dimana sebelumnya pernah mengonsumsi suatu produk yang sama.

Dari sekian banyaknya rumah makan yang ada di Kabupaten Nganjuk, ada salah satu warung kuliner atau rumah makan bernama warung lesehan Brodin, warung lesehan ini memiliki keunggulan dalam kualitas makanan yang disajikan, salah satunya adalah porsi makanan yang disajikan lebih banyak dibandingkan dengan warung yang lainnya dan bahan produk yang digunakan juga bagus tidak mengandung mudharat karena sudah terjamin kehalalannya. Konsumen dari warung makan ini juga dari berbagai kalangan, ditambah lagi harga yang ditawarkan juga cukup terjangkau sehingga tak

⁴ *Ibid.*, hlm. 107

heran jika warung makan ini banyak pelanggannya. Menu yang ada pada rumah makan ini yang paling banyak diminati adalah olahan gurame bakarnya yang memiliki citarasa yang khas tersendiri, warung ini juga dikatakan bersih dan nyaman, biasanya warung lesehan Brodin ini juga dijadikan sebagai tempat acara keluarga dan acara besar lainnya.

Dalam perkembangan saat ini kebutuhan makanan dengan berbagai rasa, bentuk dan tempat yang menarik dapat dijadikan sebagai sarana usaha untuk mencari penghasilan. Oleh karena itu, usaha kuliner atau rumah makan dalam berbagai jenis bentuk banyak ditawarkan oleh para pelaku ekonomi, sehingga tingkat konsumsi dari masyarakat akan mengalami peningkatan.

Dari adanya latar belakang yang telah disebutkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk ?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi para peneliti selanjutnya untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Brodin di Kabupaten Nganjuk.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak akademik diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang dapat digunakan perbendaharaan perpustakaan IAIN tulugagung dalam bidang Ekonomi Syariah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau acuan sekaligus sebagai pengembangan penelitian yang akan datang.

- c. Bagi Peneliti penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari kepuasan pelanggan didalam dunia bisnis untuk diterapkan ke depan.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi sangat dibutuhkan untuk membuat sebuah penelitian, agar pembaca dapat dengan mudah untuk bisa memahami penelitian. Dari penelitian ini akan dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, utama dan bagian akhir.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang menjelaskan terkait dengan penelitian ini. Bab pendahuluan berisi sub bab latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar. Pada bab landasan teori berisikan kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang mekanisme pengambilan data dan analisis data, isi dari metode penelitian yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, jenis data, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan, bab ini berisi paparan data dan hasil temuan.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil temuan dan membandingkan dengan teori-teori tersebut. Hasil temuan tersebut diujarkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang ada pada landasan teori.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan bagian tentang dari hasil pembahasan tersebut. Pada bab ini juga berisi kesimpulan dan saran bagi tempat penelitian ataupun penelitian lanjutan.