

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Dengan kondisi seperti ini maka perusahaan dituntut dapat 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 serta keinginan dari konsumennya. Perusahaan harus mampu merancang berbagai strategik yang baik dan kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pengusaha atau pemilik modal dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, salah satunya bagaimana memahami perilaku konsumen yang ingin membeli produk tersebut atau telah membeli produknya. Pengusaha atau pemilik modal juga perlu mengetahui setiap karakteristik konsumen secara umum untuk memberikan *output* produk yang baik dan layak kepada konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan tidak kecewa bila membeli produk tersebut.¹ Sehingga dengan adanya pengaruh harga, selera konsumen, dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan.

¹ Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Di Geprek Benu Rawamangun", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 16 No. 01, April 2019.

Harga mempunyai peranan penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong harga yaitu sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Penetapan harga dalam suatu produk dilihat dari standar kualitas produk yang dihasilkan perusahaan.² Oleh karena itu, perusahaan perlu menentukan harga sesuai dengan daya beli konsumen, mengetahui selera konsumen dan memberikan kualitas produk yang selayaknya.

Selera merupakan suatu kegiatan seseorang untuk membeli atau mengonsumsi suatu barang atau jasa. Selera konsumen pada umumnya berubah dari waktu ke waktu. Meningkatkan selera konsumen terhadap suatu barang pada umumnya akan menimbulkan naiknya jumlah permintaan terhadap barang tersebut, sebaliknya jika menurunnya selera konsumen terhadap suatu barang biasanya akan berakibat berkurangnya jumlah permintaan terhadap barang tersebut.³ Apabila selera konsumen terhadap suatu barang atau jasa itu tinggi, maka pasti akan menimbulkan adanya peningkatan keputusan pembelian oleh konsumen pada barang dan jasa tersebut.

Menurut Mowen dan Minor kualitas produk juga tidak kalah pentingnya karena kualitas produk juga sebagai faktor penentu tingkat

² *Ibid.*, hsl. 129.

³ I Gusti Putu Endra Suantara, Made Artana, dan Kadek Rai Suwena, "Pengaruh Selera Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Sepeda Motor Honda Di Kabupaten Buleleng", *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, Vol.: 4 No. 1, 2014.

kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk atau jasa. Dengan kualitas produk yang baik konsumen akan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya akan suatu produk.⁴ Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan yaitu bagaimana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat nilai dari suatu produk yang diberikan. Kemudian membuat konsumen tersebut memiliki perilaku royal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut.

Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat harga dan kualitas produk dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi itu berarti harga dan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini akan berdampak baik untuk meningkatkan penjualan perusahaan dan akan menumbuhkan loyalitas pelanggan.⁵

Di wilayah Tulungagung terdapat berbagai macam UMKM khususnya bidang kuliner yang saat ini begitu banyak digeluti oleh pelaku usaha. Hal ini beranggapan bahwa kuliner atau makanan itu merupakan salah satu kebutuhan utama manusia yang tidak ada habisnya. Sehingga dengan adanya hal ini dapat menjadi sebuah peluang bagi pelaku usaha untuk mencari keuntungan. Jajanan atau camilan merupakan salah satu usaha yang bisa diandalkan oleh pelaku usaha. Apalagi jajanan tradisional

⁴ Brigitte Tombeng, Ferdy Roring, dan Farlane S. Rumokoy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.7 No.1, 2019, hal. 892.

⁵ Syahyuni dan Desti Natasya Wilani, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Laris Manis Utama Palembang", *Jurnal Ilmiah STIE MDP*, Vol. 6 No. 1, 2016, hal. 30.

daerah setempat yang ditawarkan kepada konsumen pastinya akan lebih dilirik dan diminati oleh konsumen. Karena adanya kelebihan tersendiri pada ciri khas maupun cita rasa produk yang diberikan.

Salah satu UMKM produk jajanan yang cukup dikenal khas dari daerah Tulungagung yaitu kue geti yang memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumennya karena memiliki rasa yang unik. Kue geti sendiri sudah lama dikenal masyarakat Tulungagung. Rasa yang gurih, renyah, dan manisnya gula merah berpadu membuat camilan yang satu ini selalu diminati tak hanya masyarakat Tulungagung, tapi juga warga luar Jawa. Geti biasanya disuguhkan sebagai jajanan khas di Tulungagung pada hari raya atau pernikahan untuk menyambut para tamu. Geti dikembangkan oleh empat keluarga di daerah Sumbergempol dalam bentuk bisnis rumah tangga. Geti memiliki cita rasa khas yang berbeda dengan produk lain dan memiliki nilai gizi yang tinggi.⁶

Selain rasanya yang khas, geti juga bisa dijadikan sebagai oleh-oleh yang tahan lama dan bisa dibawa ke manapun. Usaha kue geti diproduksi oleh salah satu warga yang beralamat di Desa Jabalsari, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung yaitu UD. Primadona milik Ibu Suparmi yang telah berdiri sejak tahun 1980. Letak yang cukup strategis, karena disamping dekat dengan kota Tulungagung, Kecamatan Sumbergempol merupakan daerah yang berada di tengah-tengah Kabupaten

⁶ Intan Eka, “*Kue Geti Jajanan Manis dan Gurih Khas Tulungagung*”, INews Jember, 27 Januari 2023, <https://ksmtour.com/pusat-oleh-oleh/oleh-oleh-khas-tulungagung/kue-geti-sekali-coba-susah-berhenti.html>.

Tulungagung. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung yang membuat lebih mempermudah pemasaran produk geti ke seluruh lingkup kabupaten maaupun berbagai penjuru.

Kue geti memiliki tiga varian rasa, yakni geti wijen, geti kacang tanah, ataupun geti yang berasal dari campuran keduanya. Produk kue geti milik Ibu Suparmi dalam per bulan geti wijen yang mampu diproduksi sebanyak 2.250 kilogram untuk dipasarkan. Untuk bahan baku sebanyak itu didapatkan dari Kota Tulungagung, Blitar dan sebagian ada yang diimpor dari India. Biasanya kue geti di pasarkan ke daerah Jawa, Bali, Kalimantan dan juga Sumatera.⁷

Kue geti milik UD. Primadona Jabalsari menjual dan menawarkan berbagai macam varian produk olahan geti. Berikut ini data dari macam-macam olahan kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung, yaitu sebagai berikut:

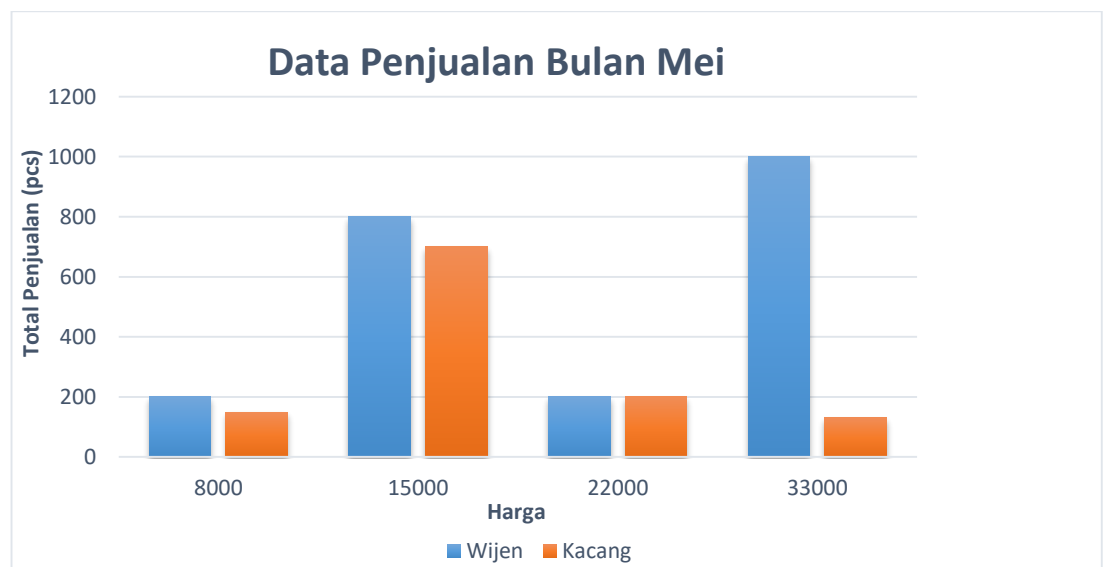
⁷ Intan Eka, “*Kue Geti Jajanan Manis dan Gurih Khas Tulungagung*”, INews Jember, 27 Januari 2023, <https://ksmtour.com/pusat-oleh-oleh/oleh-oleh-khas-tulungagung/kue-geti-sekali-coba-susah-berhenti.html>.

Tabel 1.1
Varian Produk Kue Geti UD. Primadona

No.	Varian	Kemasan	Harga
1.	Kue Geti Wijen Kecil	130g	Rp 8.000
2.	Kue Geti Wijen Besar	240g	Rp 15.000
3.	Refil Kue Geti Wijen Kecil	22 pcs	Rp 22.000
4.	Refil Kue Geti Wijen Besar	45 pcs	Rp 33.000
5.	Kue Geti Kacang Kecil	170g	Rp 8.000
6.	Kue Geti Kacang Besar	275g	Rp 15.000
7.	Refil Kue Geti Kacang Kecil	22 pcs	Rp 22.000
8.	Refil Kue Geti Kacang Besar	45 pcs	Rp 33.000

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang penulis lakukan di Desa Jabalsari pada usaha kue geti UD. Primadona mendapatkan data penjualan dalam sebulan terakhir, yaitu sebagai berikut:



Sumber: Data Primer diolah, 2023

Gambar 1.1
Diagram Data Penjualan Kue Geti UD. Primadona

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa total penjualan produk kue geti milik UD. Primadona Jabalsari pada bulan Mei tetap berjalan, baik produk kue geti wijen maupun kue geti kacang. Namun jika

dibandingkan, produk kue geti wijen lebih banyak terjual daripada kue geti kacang. Hal ini menunjukkan bahwa banyak konsumen yang lebih menyukai dan lebih memilih membeli kue geti wijen.

Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha UMKM dalam menyikapi persaingan bisnis saat ini yang cukup tajam adalah dengan melakukan inovasi. Charan, dkk menyatakan bahwa inovasi tidak hanya mendorong pertumbuhan keuntungan, tetapi juga meningkatkan berbagai kemampuan seperti kemampuan untuk memasuki pasar dan menarik pelanggan.⁸ Setiap konsumen pasti memiliki sejumlah harapan atau ekspektasi tersendiri. Dengan adanya pengaruh harga, selera konsumen, dan kualitas produk diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan. Kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa dapat dilihat dari kebiasaan konsumen dalam melakukan pembelian secara berulang. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengamati kepuasan dan loyalitas konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, serta tercapainya tujuan dari perusahaan.

Dari uraian diatas maka peneliti ingin melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah harga, selera konsumen dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona. Maka dari itu penulis mengambil judul “Pengaruh Harga, Selera Konsumen,

⁸ Tintin Suhaeni, “Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif (Studi Kasus UMKM Bidang Kerajinan Tangan di Kota Bandung)”, *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol. 4 No. 1, 2018, hal. 58.

dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kue Geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

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 kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menetapkan rumusan masalah terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung?
2. Apakah selera konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung?
4. Apakah harga, selera konsumen, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh selera konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh harga, selera konsumen, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga, Selera Konsumen, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kue Geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perkembangan usaha kue geti UD. Primadona agar produk lebih dikenal oleh masyarakat lebih luas dan dapat meningkatkan konsumen dengan adanya kepuasan konsumen yang diberikan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dari penulis kepada perguruan tinggi sebagai tambahan dalam perpustakaan khususnya dalam bidang manajemen bisnis syariah dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi UD. Primadona dalam upaya mengembangkan usaha agar mampu meningkatkan penjualannya dan menjaga loyalitas konsumen dengan menciptakan inovasi yang kompetitif serta selalu memperhatikan kepuasan konsumen.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat dijadikan sebagai tambahan sumber informasi serta acuan dalam mengambil referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.

F. Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan suatu batasan yang memudahkan untuk dilaksanakannya suatu penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu pada sebuah objek. Ruang lingkup dan batasan masalah yang diberikan dalam penelitian bertujuan untuk

menghindari adanya pembahasan yang meluas atau menyimpang dari tema studi ini. Adapun variabel-variabel yang dikaji dan diteliti dalam penelitian ini berfokus pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), Selera Konsumen (X_2), dan Kualitas Produk (X_3), sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.⁹ Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa.

b. Selera Konsumen

Selera konsumen adalah suatu yang diperhatikan konsumen dalam mencari, mendapatkan, membeli, menggunakan,

⁹ Silvia Buyung, Silvy.L.Mandey, Jacky.S.B.Sumarauw, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Semen di Toko Lico", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16 No. 04, 2016, hal. 378.

mengonsumsi, dan menghabiskan produk yang dibutuhkan dengan menghasilkan kesan/ hal disukai saat merasakan produk.¹⁰

c. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam memuaskan konsumen yang menggunakannya, semakin sesuai suatu produk dengan harapan konsumen maka semakin tinggi kualitas produk tersebut.¹¹

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, maka sangat besar kemungkinannya konsumen tersebut akan menjadi pelanggan dalam jangka yang lama.¹²

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

¹⁰ Shiffman, Leon G, dan Leslie L. Kanuk. *Consumer Behavior, Fifth edition, Prentice-Hall Inc*, (New Jersey, 2000), hal. 67.

¹¹ Syamsul Bahri, Herlina, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Merek Samsung Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Malikussaleh", *Jurnal Visioner & Strategis*, Vol. 6, No. 2, 2017, hal. 101.

¹² M. Anang Firmansyah, "*Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018), hal. 132-133.

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 usaha produk kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.

Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yaitu harga, selera konsumen dan kualitas produk, sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen pada usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari 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 usaha kue geti UD. Primadona Jabalsari Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika pembahasan disajikan dalam lima (5) bab, dimana disetiap sub bab akan terdapat perincian dari bab-bab tersebut. Sehingga sistematika pembahasannya, yaitu 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.