

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 perusahaan supaya dapat bertahan dipasaran dan kinerja yang dilakukan oleh setiap orang pelaku usaha harus efektif. Tidak hanya memaksimalkan kinerja yang efektif tetapi perusahaan juga harus 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 informasi baru dari sebuah produk yang berkualitas. Karena kebutuhan manusia yang berubah-ubah juga rasa bosan dari konsumennya, maka informasi 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 mengkonsumsi produk yang dijual oleh perusahaan.

Pada saat ini 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 Nganjuk adalah salah satu kota yang diketahui banyak bisnis rumahan misalnya makanan, kerajinan tangan, konveksi, dan lainnya. Di Nganjuk juga terdapat usaha makanan ringan yang

Banyak diminati oleh pelaku usaha. Salah satu makanan ringan khas dari Nganjuk adalah Krupuk Pecel yang memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumennya karena memiliki 12 jenis sayuran dan 3 gorengan yang dipadukan dengan bumbu pecel khas racikan Bu Penik, dengan rasa pedas yang pas di lidah.

² Para pecinta krupuk pecel ini tidak hanya datang dari Nganjuk saja, bahkan ada yang datang dari Kediri, Surabaya, dan luar kota lainnya, untuk menyempatkansinggah di warung Bu Penik. Harganya yang relatif cukup murah yang membuat banyak pelanggan membeli krupuk pecel Bu Penik, dengan harga 6000 sudah mendapatkan kenikmatan dari Krupuk Pecel ditambah lagi gorengan yang harganya 1000 an. Untuk rasa pada Krupuk Pecel Bu Penik itu sangat enak dengan varian sayuran yaitu capar, bayam, bung, kenikir, mbayung, dan kacang panjang serta ditambah gorengan yaitu Tahu Isi, Gembos, dan Ote-Ote

Dengan harga yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen juga selera konsumen dan kualitas produk untuk membeli Krupuk Pecel maka akan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen sehingga hasil olahan Krupuk Pecel 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.³

²Nnews.co.id, "Krupuk Pecel Legendaris Bu Penik" <https://nnews.co.id/2022/05/14/kerupuk-pecel-legendaris-bu-penik-dengan-12-macam-sayur/> diakses pada 12 Januari 2023.

³Dhofzar.com, "Krupuk Pecel Bu Penik Nganjuk" <https://dzofar.com/2008/12/13/krupuk-pecel-bu-penik-nganjuk/> diakses pada 12 Januari 2023

Berdasarkan dari hasil Observasi awal yang penulis lakukan di Warung Krupuk Pecel bu penik Desa Sukorejo Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk mendapatkan hasil penjualan sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data penjualan Krupuk Pecel Bu Penik Tahun 2022

Bulan	Penjualan/ pcs
Januari	400
Februari	500
Maret	450
April	400
Mei	600
Juni	350
Juli	450
Agustus	500
September	325
Oktober	450
November	550
Desember	400
Total	5.200

Sumber dari buku laporan keuangan Warung Krupuk Pecel Bu Penik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penjualan Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu setiap bulannya pada tahun 2022. Penjualan Krupuk Pecel mengalami penurunan yang sangat drastis pada bulan September yang dikarenakan selera dari konsumen kurang baik sehingga mengalami penurunan. Sedangkan kenaikan omsetnya terdapat dibulan Mei , karena pas Idul Fitri jadi banyak konsumen yang mampir di warung Krupuk pecel Bu Penik .

Tidak terlepas dari semua itu, pada penelitian terdahulu oleh I Gusti Putu endra Suantara 1, dkk (2014) dengan judul pengaruh selera dan harga terhadap keputusan konsumen dalam pembelian sepeda motor honda di kabupaten Buleleng, menyatakan selera dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam pembelian sepeda motor.⁴

Dari uraian diatas maka peneliti ingin melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah harga, kualitas produk dan selera konsumen mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Krupuk Pecel Bu Penik . Maka dari itu penulis mengambil judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Selera Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah harga berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk?
3. Apakah selera konsumen berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk?

⁴ I Gusti Patu 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.

4. Apakah harga, kualitas produk, dan selera konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.
3. Untuk menguji pengaruh selera konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.
4. Untuk menguji pengaruh harga, kualitas produk, dan selera konsumen secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang berjudul “ pengaruh harga, kualitas produk, dan selera konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat berfungsi untuk peningkatan literasi terkait kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk supaya lebih dikenal lagi di Nganjuk dan sekitarnya.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk

Dari adanya penulisan skripsi ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

b) Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai produk dan juga manfaat serta kepuasan bagi konsumen dalam memilih produk krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

c) Bagi peneliti selanjutnya

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

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian 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, dan (X_3) Kualitas produk, (X_4) Pemasaran Produk dan keterbatasan penelitian ada variabel terkait (Y) kepuasan konsumen pada usaha krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Harga

Harga merupakan suatu alat peemasaran yang digunakan oleh suatu organisasi (Marketing Objectives). Harga merupakan alat yang sangat penting, merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli didalam sektor publik.⁵ Menurut Kotler dan Amstrong “Harga adalah sejumlah uang yang diberikan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.” Menurut basu Swastha “ Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.” Dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan sebagai alat tukar untuk memperoleh sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.

b. Selera Konsumen

Selera merupakan kegiatan seseorang untuk membeli suatu barang atau jasa. Selera konsumen pada umumnya berubah pada waktu ke waktu. Meningkatnya selera terhadap suatu barang tertentu pada umumnya berakibat naiknya jumlah permintaan terhadap barang tersebut begitu pula sebaliknya menurunnya selera konsumen terhadap suatu barang tertentu pada umumnya berakibat berkurangnya jumlah permintaan terhadap barang tersebut. Apabila selera konsumen terhadap

⁵ Nandan Limakrisma, *Wilhelmus Hary Susilo, Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012, Hlm. 61.

suatu barang dan jasa tinggi, maka akan diikuti dengan peningkatan keputusan konsumen dalam pembelian barang dan jasa.⁶

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.⁸

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional ini merupakan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakanyang 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, kualitas produk dan selera

⁶ Ika Yunita Fauzia, Abdul Kadir riyadi, Prinsip dasar ekonomi islam, Jakarta, Kencana,2014, Hlm. 161

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

⁸Putri Maharani Purnama, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 7, No.2, Juni 2018, hal. 142.

konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas yaitu harga, selera konsumen, dan kualitas produk, sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen pada usaha Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk. Dalam penelitian ini peneliti memberikan beberapa pernyataan yang berupa kuisisioner, dan dari pengisian kuisisioner maka peneliti dapat mengukur seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk, dan selera konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk.

G. Sistematika Pembahasan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika pembahasan disajikan dalam enam (6) bab, dan disetiap sub bab terdapat perincian dari bab-bab tersebut. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti, maka dalam penelitian ini peneliti membagi dalam 6 sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan memaparkan tentang Pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari Teori yang membahas Variabel/ sub Variabel pertama yaitu Kepuasan Konsumen, Teori yang membahas Variabel/ sub Variabel kedua yaitu Harga, Teori yang membahas variabel/ sub variabel ketiga yaitu Kualitas Produk, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

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

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari (a) Hasil Penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian Hipotesis), dan (b) Temuan Penelitian

5. BAB V PEMBAHASAN

Terdiri dari pembahasan penelitian yaitu pengaruh harga, kualitas produk, pemasaran produk, dan selera konsumen terhadap kepuasan konsumen pada usaha Krupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk

6. BAB VI PENUTUP

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