

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

MD Cafe Nganjuk merupakan salah satu usaha kreatif pada bidang kuliner yang berdiri pada 15 April 2023. MD Cafe Nganjuk terletak di Dusun Combre, Desa Gondanglegi, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk. MD Cafe Nganjuk merupakan usaha atau bisnis keluarga yang awal mulanya terinspirasi dari bisnis angkringan tepi brantas dan angkringan apung yang telah ada sebelumnya namun belum ada disekitar lokasi penelitian, dengan adanya inovasi-inovasi yang muncul maka berdirilah MD Café Nganjuk.² Selaku usaha kuliner, MD Cafe Nganjuk selalu berusaha untuk menjalin silaturahmi yang baik dengan para konsumen atau pelanggannya dan secara profesional menjaga kepercayaan pelanggan akan produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. Cara yang dilakukan MD Cafe Nganjuk adalah memfokuskan pada pengembangan produk melalui inovasi produk dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk tetap menjadi andalan MD Cafe Nganjuk juga harus membangun pelanggan, bukan hanya membangun atau menciptakan produk semata. Kualitas pelayanan juga mempunyai peranan yang penting untuk membentuk kepuasan konsumen. Semakin berkualitas barang dan jasa

² Agus, *Sejarah Berdirinya MD Café Nganjuk*, (H.Khoiriyah, Pewawancara), 2023

yang di hasilkan baik produk atau pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Apalagi MD Cafe Nganjuk ini tergolong cafe yang masih baru sehingga dituntut harus memiliki kepuasan konsumen yang tinggi supaya mampu bersaing dengan cafe-cafe lain yang telah lama berdiri.

Alasan Peneliti melakukan penelitian di MD Cafe Nganjuk adalah karena MD Cafe Nganjuk merupakan cafe yang tergolong baru namun mampu bertahan di tengah ketatnya persaingan. MD Cafe Nganjuk memiliki lokasi yang sangat strategis karena mudah dijangkau, medan jalannyapun juga mudah untuk dilewati. MD Cafe Nganjuk menyuguhkan suasana cafe lokal yang berbeda dengan cafe-cafe pada umumnya karena letaknya yang unik yaitu ditepi sungai brantas namun kekinian dan cocok untuk tempat berwisata keluarga karena tempatnya yang luas, aman dan nyaman. MD Cafe Nganjuk juga memiliki pemandangan hijau nan segar yang dapat digunakan untuk segenap menenangkan fikiran dari hiruk piruk kehidupan ditambah lagi dengan suasana air brantas yang mengalir dengan tenang sesuai dengan lajunya.

MD Cafe Nganjuk merupakan salah satu cafe di Nganjuk yang tergolong masih baru, namun realitasnya MD Cafe Nganjuk mampu menyuguhkan inovasi-inovasi produk yang berbeda dengan cafe lain disekitar, MD Cafe Nganjuk juga memiliki penghasilan yang cukup stabil

setiap bulannya.³ Hal ini dibuktikan dengan tetap *survive* nya MD Cafe Nganjuk di tengah-tengah persaingan yang begitu ketat. MD Cafe Nganjuk masih tetap menjadi pilihan untuk sekedar liburan bersama keluarga atau bersantai bersama teman-teman. Adapun rincian pendapatan kotor yang dimiliki oleh MD Cafe Nganjuk sehingga dapat tetap *survive* sampai sekarang adalah sebagai:

Tabel 1.1.
Pendapatan Kotor MD Cafe Nganjuk 2023⁴

NO.	Bulan	Pendapatan
1.	April	Rp. 11.252.000
2.	Mei	Rp. 24.525.000
3.	Juni	Rp. 34.375.000
4.	Juli	Rp. 32.733.000
5.	Agustus	Rp. 29.926.000
6.	September	Rp. 34.441.000
7.	Oktober	Rp. 37.134.000
8.	November	Rp. 36.698.000

Dilihat dari data diatas, pendapatan kotor yang didapatkan oleh MD Cafe Nganjuk cenderung stabil. Adapun bulan April pendapatan masih sangat rendah karena masih dalam proses merintis dan pengenalan terhadap masyarakat luas. Pada bulan Mei pendapatan juga cukup meningkat karena pada bulan kedua ini masyarakat juga sudah mulai penasaran dan berkunjung ke MD Cafe Nganjuk. Pada bulan Agustus pendapatan menurun karena jumlah hari kerja juga sedikit dikarenakan

³ Sholeh, *Penjelasan mengenai penghasilan MD Café Nganjuk*, (H.Khoiriyah, Pewawancara), 2023

⁴ Data pendapatan MD Café Nganjuk, 2023

adanya event-event hari kemerdekaan, namun pada bulan-bulan berikutnya memiliki peningkatan yang cukup signifikan.

Peningkatan pendapatan MD Cafe Nganjuk tidak terlepas dari inovasi produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan. Inovasi produk yang telah dilakukan oleh MD Cafe Nganjuk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena bisnis MD Cafe Nganjuk ini mampu memunculkan banyak produk dengan berbagai inovasi baru. Adapun contoh dari inovasi produk yang dilakukan oleh MD Cafe Nganjuk adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2.
Produk MD Cafe Nganjuk⁵

Food		Snack	Hot Drink & Cold Drink	
Bakso	Lele Goreng	Kentang Goreng	Kopi Hitam	Blue Legon Ice
Nasi Goreng	Bebek Goreng	Sosis Bakar	Kopi Susu	Shirley Temple
Mie Goreng	Bebek Bakar	Pentol Bakar	Wedang Uwuh	Blue Coffe Latte
Ayam Goreng	Belut Goreng	Siomay	Wedang Jahe	Lyche Squash
Ayam Geprek	Lele Bakar	Martabak Telor	Susu Jahe	Strawberry Squash
Chicken Katsu	Tjah Kangkung	Risol Teriyaki	Susu Panas	Orange Squash
Chicken Lada Hitam	Tjah Kangkung Seafood	Risol Chese Burger	Milo Hot/Drink	Ice Sinom
Steak Ayam	Tjah Jamur Tiram	Jasuke	Coklat Hot/Drink	Ice Suket
Gurami Goreng	Terong Bakar Penyet	Piscok	Djeruk Peras Hot/Drink	Soda Gembira
Gurami Bakar	Endok Godok Penyet	Tempe Mendoan	Tea Hot/Drink	Lemon Tea
Gurami Asam Manis	Tahu Tempe Penyet	Tahu Crispy	Es Degan	Degan Utuh
Nila Goreng	Nasi Pecel	Tahu Petis		
Nila Bakar	Nasi Putih	Rujak Cireng		

⁵ Daftar Menu MD Cafe Nganjuk, 2023

Selain itu, pelayanan yang dilakukan oleh MD Café Nganjuk juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa menerima kemudahan dan kenyamanan dalam proses transaksi yang dilakukan selama di MD café Nganjuk. Adanya pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan mampu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Laras Widyastuti dan Husnayetti pada tahun 2021 dengan hasil penelitian $Y=3,131 + 0,129 (X_1) - 0,355 (X_2)$ yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka berpengaruh sebesar 12,9% dan inovasi produk sebesar 35,5%. Sehingga dalam hal ini kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan inovasi produk.⁶

Berdasarkan uraian di atas, dengan mengetahui tingkat inovasi dan kualitas pelayanan yang baik industri kreatif ini diharapkan dapat memberikan sebuah *goals* yang dapat digunakan dalam aspek pengembangan ekonomi kreatif yang lebih baik lagi bagi industri kreatif tempat penelitian maupun industri kreatif sejenis disekitar tempat penelitian, dengan adanya penelitian ini juga diharapkan mampu menjadikan MD Cafe Nganjuk tetap *survive* di tengah banyaknya persaingan, karena MD Café Nganjuk sudah mengetahui bahwasannya untuk tetap *survive* bisa melalui inovasi produk dan meningkatkan kualitas

⁶ Widyastuti, L., & Husnayetti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen, 13, 2021. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i1.8156>, hal. 90-96

pelayanan. Dengan demikian penulis memilih judul **“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MD CAFE NGANJUK”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Faktor dari inovasi produk dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian keberhasilan dalam menciptakan kepuasan konsumen pada industri kreatif dalam bidang kuliner.
2. Inovasi produk memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada industri kreatif dalam bidang kuliner. Namun dalam penerapannya untuk menciptakan berbagai inovasi produk membutuhkan biaya yang cukup besar dan industri kreatif ini memiliki keterbatasan modal. Langkah yang dapat dilakukan adalah bekerjasama dengan pihak eksternal untuk memenuhi kebutuhan modal tersebut guna melakukan inovasi produk.
3. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun belum semua pelayan atau karyawan memiliki kemampuan dan keahlian dalam melayani konsumennya. Sehingga perlu adanya program pelatihan dan pengembangan *skill* untuk menciptakan karyawan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

C. Rumusan Masalah

Penelitian ini mengenai berbagai fenomena industri kreatif yang tumbuh dan berkembang dengan persaingan yang cukup ketat di wilayah Desa Gondanglegi dan sekitarnya. Dalam fenomena tersebut terdapat berbagai masalah yang di rumuskan oleh penulis. Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi maka permasalahan yang ingin diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah inovasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di MD Café Nganjuk?
2. Apakah inovasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di MD Cafe Nganjuk?
3. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di MD Cafe Nganjuk?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji apakah inovasi produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di MD Cafe Nganjuk.

2. Untuk mengkaji pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen di MD Cafe Nganjuk.
3. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di MD Cafe Nganjuk.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini dapat membawa manfaat diantaranya:

1. Secara Teoritis

- a. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah informasi dan memperluas khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada mata kuliah perilaku konsumen yang berkaitan dengan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- b. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan kerangka dan referensi dalam mengadakan penelitian yang bersangkutan dengan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam sebuah industri kreatif terutama dalam bidang kuliner.

2. Secara Praktis

a. Manfaat bagi pelaku industri kreatif

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pelaku industri kreatif dalam menjaga eksistensinya di tengah-tengah persaingan yang begitu ketat, serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi tempat penelitian mengenai inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini bisa membantu masyarakat yang memiliki usaha sejenis dalam memperoleh informasi tentang berbagai inovasi produk industri kreatif dan standar kualitas pelayanan sehingga masyarakat dapat mencontoh untuk meningkatkan volume pendapatannya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengulas mengenai “pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen”. Penelitian ini juga dimanfaatkan untuk mengetahui variabel X terhadap variabel Y dimana X adalah variabel bebas atau variabel independen yang terdiri dari X_1 (inovasi produk), X_2 (kualitas pelayanan), dan variabel Y adalah variabel terikat atau variabel dependen yakni kepuasan konsumen.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dibatasi pada inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini hanya meneliti dua objek yaitu sektor produk dan jasa.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

a. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan sikap mengevaluasi keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaian barang atau jasa tersebut.⁷ Kepuasan konsumen yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

⁷ Inggang Perwangsa Nuralam. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Cetakan I. (Malang: UB Press, 2017), hal.58

b. Inovasi Produk (X_1)

Pengembangan produk baru dan pengelolaan produk baru untuk mendapatkan pertumbuhan yang menguntungkan dan kunci kesuksesan bagi sebagian besar perusahaan.⁸

c. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.⁹

2. Definisi Operasional

Untuk lebih memudahkan dalam pengukuran konsep, maka suatu konsep dijabarkan dalam bentuk definisi operasional. Definisi operasional adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Dengan melihat definisi operasional suatu penelitian, maka seorang peneliti dapat mengetahui variabel yang akan diteliti.¹⁰ Definisi operasional akan dijelaskan sebagai berikut:

⁸ Tejasari, Tina. *Pengaruh Brand Image dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sampo Clear di Kota Blitar*. (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2018)

⁹ Delina Destantina Tadsuri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, Inovasi Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Kalangan Penerima BBM Industri di Wilayah Lampung)*. (Lampung: 2022). 88. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/64054>, hal.12

¹⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2017)

Tabel 1.3
Definisi Operasional¹¹

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Penilaian serta evaluasi baik produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan • Minat untuk membeli kembali • Kesiediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain 	<i>Likert</i>
Inovasi Produk (X ₁)	Pengembangan produk baru yang dihadirkan oleh MD Cafe Nganjuk untuk meningkatkan keuntungan.	<ul style="list-style-type: none"> - Fitur produk - Desain produk - Kualitas produk 	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Proses peningkatan mutu pelayananyang dijalankan oleh MD Cafe Nganjuk untuk meningkatkan keuntungan dan kepercayaan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Empathy</i> 	<i>Likert</i>

¹¹ Hasil olah data peneliti 2023

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di dalam bab nya terdapat beberapa sub bab sebagai perincian dari bab tersebut. Adanya sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mendeskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai inovasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan alat uji statistik.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dengan uji data yang didapat menggunakan IBM SPSS Versi 25.0 dan hasil pengolahan data tersebut diselaraskan dengan variabel yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Versi 25.0 dan dilanjut dengan pembahasan sesuai dengan variabelnya yang di dukung dengan penelitian terdahulu.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian dan saran dari hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan.