

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini peradaban dunia masuk pada era 4.0 yang di tandai dengan adanya kemajuan teknologi sebagai basis perangkat untuk membantu manusia dalam menjalani kehidupan. Era teknologi ini berdampak pada segala aspek kehidupan manusia baik bidang, budaya, sosial, politik dan ekonomi. Salah satu dampak yang paling signifikan adalah dalam dunia ekonomi modern.

Ekonomi modern dalam bisnis era ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan berjalan secara berkelanjutan. Perihal ini kotler mengatakan bahwa setiap pelaku usaha untuk bersaing dalam dunia bisnis harus senantiasa memiliki kepekaan terhadap perubahan yang terjadi dan menempatkan prioritas yang utama dalam memberi kepuasan dalam pelanggan.¹

Sudah merupakan barang tentu bahwa ciri masyarakat modern ditandai dengan mobilitas yang sangat tinggi dengan aktivitas padat sehingga tidak berlebihan baik laki-laki maupun perempuan seringkali menghabiskan banyak waktu di luar rumah baik bekerja maupun untuk mencari suasana baru di tengah kesibukannya.

Dengan demikian, kebanyakan orang lebih memilih untuk memenuhi kebutuhannya di luar rumah salah satunya dengan membeli makanan di luar rumah baik warung, restaurant atau tempat lainnya yang menawarkan banyak alternatif menu serta suasana yang berbeda. Hal inilah yang kemudian perlu dipertimbangkan bagi produsen untuk membaca kebutuhan dan

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2005).
Hlm 177

ketertarikan konsumen dalam mengambil keputusan. Hal demikian senada apa yang disampaikan Kotler dan Armstrong bahwa dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan maka produsen memiliki strategi pemasaran dalam memberi kepuasan konsumen.²

Lebih lanjut mereka menatakan bahwa apabila sebuah perusahaan ingin bertahan serta bersaing dengan produsen lain, maka penting untuk memperhatikan variabel-variabel untuk menjamin kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan, kualitas produk serta harga.³ adapun perihal ini diuraikan sebagai berikut:⁴ kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan berbagai fungsi yang meliputi daya tahan, ketepatan, kendala, kemudahan serta operasi dan perbaikan atribut barang atau jasa yang ditawarkan. Adalah hal penting bagi sebuah produsen dalam meningkatkan kualitas produk ini, apabila kualitas produk meningkat maka konsekuensinya adalah meningkat pula kepuasan para konsumen.

Sementara kualitas pelayanan adalah proses jangka panjang bagi perusahaan dalam menyerahkan produk kepada konsumen. Kualitas ini meliputi berbagai evaluasi dalam melayani kepuasan konsumen dengan menjamin mutu keunggulan dan pengendalian atas produk yang dipasarkan.⁵

Adapun harga merupakan variabel yang paling dominan didapati dalam sebuah perusahaan untuk menentukan pendapatan dalam proses pemasaran suatu barang ataupun jasa. Kotler dan Armstrong menguraikan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk baik barang

² Kotler Dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2011) hlm. 96

³ *Ibid.*, hlm. 439

⁴ *Ibid.*, hlm. 143

⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 183

ataupun jasa. Atau dalam istilah lain nilai tukar atas manfaat produk yang disediakan produsen bagi konsumen.⁶

Dewasa ini Usaha kuliner merupakan sebuah bisnis yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia hal ini disebabkan bahwa makan merupakan kebutuhan primer manusia untuk memenuhi sumber energi tubuh untuk melakukan aktivitas kesehariannya. Fenomena yang sangat epik terjadi berkaitan dengan usaha kuliner ini, pada tahun 2008 Indonesia mengalami krisis global, salah satu usaha mikro yang masih sanggup bertahan bahkan naik adalah usaha kuliner atau makanan yakni mencapai persentase 14,9%.⁷

Maraknya usaha kuliner ini dapat kita amati dari sekitaran kita banyak sekali orang yang menawarkan makan dan minuman di setiap jalan desa, bahkan lebih luar lagi kita amati hampir setiap hari di media elektronik baik tv, media sosial pasti kita temui aneka makan dan minuman yang ditawarkan melalui iklan atau produsen nya langsung. Untuk menjamin kelangsungan bisnis ini tentunya para pelaku usaha kuliner harus adaptif terhadap berbagai perubahan ,baik perubahan sosial ekonomi dan tentunya selera para konsumen.

Salah satu kuliner yang marak di Indonesia adalah nasi pecel. Nasi pecel hampir kita dapati baik di berbagai penjuru desa kecil atau bahkan kota-kota besar di Indonesia. Dengan maraknya kuliner ini tentunya setiap penjual memiliki ciri khas sendiri bagi produk yang ditawarkan. Salah satunya nasi pecel lambe ndower yang terdapat di jl ahmad yani kanigoro kabupaten blitar. Ciri khas yang dimiliki bisnis kuliner ini sesuai dengan nama yang disematkan yakni “ndower”, dimana pecel yang dijualnya memiliki rasa pedas yang tidak biasa pada

⁶ Kotler dan Amstrong, *Prinsip...*, hlm. 345

⁷ Ocky Farreza, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Pelayanan Rumah Makan Pecel Lele Lela Bogor*, Skripsi, Institut Teknologi Bandung Departemen Agribisnis 2015, hlm. 1

umumnya sehingga pengunjung apabila memakannya biasanya kepedasan. Atau dengan istilah bahasa jawanya “lambe dadi ndower” (mulut akan menjadi ndower karena kepedasan). Meskipun rasa pedas yang disajikan tidak membuat perut para pengunjung mulas.

Nasi pecel lambe ndower ini berdiri pada tahun 2008. Selain menawarkan nasi pecel, warung lambe ndower juga menyediakan minuman khas orang desa yakni es dawet yang menjadi andalan. Penjualan warung nasi pecel lambe ndower ini mampu menjual kurang lebih 2000-250 porsi tiap harinya.

Warung yang dibuka dari jam setengah enam sampai jam 11 tersebut memiliki omset kurang lebih 3-4 juta per hari. Besarnya jumlah omset tersebut selaras dengan jumlah pengunjung yang datang tiap harinya. Selain produk yang unik ternyata kualitas pelayanan di warung tersebut dibidang ramah sehingga membuat konsumen betah untuk berlangganan di tempat itu. Hal demikian sebagaimana diungkapkan oleh sasmita salah satu pengunjung.

Sementara hal lain adalah harga di warung ini tergolong murah dengan uang sebesar 10.000 rupiah sudah mendapatkan satu porsi nasi pecel dengan es dawetnya. Hal demikianlah yang sekiranya menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan riset di warung tersebut. Karena mengingat tempat yang begitu sederhana namun memiliki konsumen serta omset yang banyak. Adapun penelitian yang ingin peneliti lakukan adalah dengan judul “**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Warung Nasi Pecel Lambe Ndowner Kanigoro)**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Semakin ketatnya persaingan bisnis makanan/minuman yang disebut kuliner antara rumah makan dan restoran-restoran yang menawarkan banyak produk-produk makanan dan minuman yang beranekaragam macamnya, sehingga kualitas produknya, kualitas pelayanannya, yang diberikan ke pelanggan harus semakin di tingkatkan kualitasnya dari segi jenis produknya, pelayanannya, segi harganya, tampilan menu makanan/minumanya, fasilitasnya dan lain-lain. Terutama yang menjadi produk unggulan semisal fasilitas lengkap dan penataan ruangan restorannya yang unik, yang tidak pernah dimiliki oleh restoran dan rumah makan lainnya. Sehingga akan membuat pelanggan nyaman. Jadi dari pelayanan yang tersedia di restoran tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah harga dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro?
2. Apakah kualitas produk dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro?
3. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro?
4. Apakah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel Lambe Ndower Kanigoro

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca dan menambah wawasan serta mengembangkan disiplin ilmu pengetahuan khususnya terkait tentang pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang solutif bagi pelaku usaha ritel pada khususnya dan masyarakat lokal pada umumnya, dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

b. Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih perbendaharaan di perpustakaan IAIN Tulungagung, khususnya mengenai pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti susun, maka peneliti melakukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan topik yang relevean dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun batasan-batasan yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut: Subjek yang diteliti adalah pelanggan warung nasi pecel lambe ndower, variabel harga meliputi daya saing harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk serta manfaat produk serta harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan variabel kualitas produk dibatasi dengan indikator fitur, keandalan, daya tahan serta kualitas produk berdasarkan manfaatnya. Sementara kualitas pelayanan meliputi etika dan tanggapan dari pelayanan oleh produsen lakukan.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Untuk memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian, maka dibuatlah operasional berdasarkan definisinya yang dimaksudkan untuk menguji pengaruh

setiap variabel . Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Harga

Kotler dan Amstrong menguraikan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk baik barang ataupun jasa. Atau dalam istilah lain nilai tukan atas manfaat produk yang disediakan produsen bagi konsumen.⁸

b. Kualitas Produk

Merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan berbagai fungsi yang meliputi daya tahan, ketepatan, kendala, kemudahan serta operasi dan perbaikan atribut barang atau jasa yang ditawarkan.⁹

c. Kualitas Pelayanan

Proses jangka panjang bagi perusahaan dalam menyerahkan produk kepada konsumen. Kualitas ini meliputi berbagai evaluasi dalam melayani kepuasan konsumen dengan menjamin mutu keunggulan dan pengendalian atas produk yang dipasarkan.¹⁰

d. Kepuasan Konsumen

Suatu perasaan baik senang atau kecewa yang dimiliki konsumen terhadap sebuah produk yang disajikan oleh produsen¹¹

Berdasarkan uraian definisi diatas maka dapat dipahami bahwa definisi operasional dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap konsumen

⁸ Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip...*, hlm 345

⁹ *Ibid...*, hlm. 143

¹⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Refika Aditama 2012), hlm. 183

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 42

kepuasan konsumen (studi kasus di warung nasi pecel lambe ndower) ” adalah upaya peneliti dalam membahas keterkaitan antara variabel harga, variabel kualitas produk, variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung nasi pecel lambe ndower .

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada warung nasi pecel lambe ndower. Pada penelitian, objek yang diteliti terdiri dari 3 variabel independen dan 1 variabel dependen, yang mana X1 adalah Harga, X2 adalah kualitas produk, X3 adalah kualitas pelayanan, dan y adalah kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk atau jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan semua konsumen atau melebihi ekspektasi tamu.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi untuk mempermudah penelusuran dan pemahaman keseluruhan tulisan ini, penulis akan memberikan gambaran singkat mengenai apa yang akan diuraikan dalam bab-bab selanjutnya, maka penulis membuat sistematika penullisan skripsi yang terbagi menjadi enam bagian yaitu yang saling berurutan dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Adapun uraian dari tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penyusunan skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang meliputi: kepuasan konsumen, harga, kualitas produk, kualitas pelayan. Serta kerangka pemikiran, penelitian dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian meliputi: jenis pendekatan penelitian, penentuan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan terkait hasil dari pada uji statistik

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan penelitian

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran