

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan serta keinginan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan konsumen itu sendiri. Seiring makin banyaknya aktivitas diluar rumah yang sangat bervariasi oleh manusia, maka kesempatan orang yang bersifat cepat, mudah dan nyaman meningkat. Menurut Sumarwan (2002), jumlah penduduk yang sangat besar membawa dampak penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Salah satu dampak penting adalah pemenuhan kebutuhan pangan yang sangat banyak untuk memenuhi konsumsi penduduk. Hal ini membawa dampak positif bagi pelaku usaha untuk melihat peluang bisnis serta mempengaruhi konsumen Indonesia yang bersifat konsumtif.

Seiring semakin konsumtif dan bervariasi, sikap konsumen di Indonesia dan didukung dengan jumlah penduduk yang besar, maka tidak sedikit juga para pengusaha tertarik menjalankan bisnis makanan atau usaha di bidang kuliner. Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulannya masing-masing serta berusaha untuk memuaskan konsumen, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang makanan kuliner.

Usaha-usaha kuliner bermunculan dimulai dari yang kelas kaki 5, warung makan, restoran, cafe dan lain-lain. Persaingan bisnis dibidang kuliner akhir-akhir ini sangat tajam, yang menyebabkan pengusaha untuk berinisiatif membangun bisnis dengan baik. Jadi, tidaklah mengherankan jika saat ini banyak tempat kuliner yang melengkapi tempat usahanya menggunakan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi konsumennya, seperti pemandangan yang asri, meja kursi yang nyaman, toilet yang bersih dan wangi, wifi gratis, sebagai hiburan sambil menunggu makanan dihidangkan, tempat parkir yang lapang serta aman, wahana bermain anak-anak dan sebagainya.

Ketatnya persaingan bisnis restoran mengharuskan pihak manajemen untuk selalu berorientasi kepada kepentingan konsumen dan untuk meraih pangsa pasar yang lebih besar. Menyadari hal tersebut, setiap perusahaan harus berjuang keras untuk mencapai tujuan dengan melakukan berbagai cara dalam hal memasarkan produk dan salah satunya yaitu dengan menyusun strategi pemasaran yang tepat. Penerapan suatu strategi didalam perusahaan sangatlah penting, oleh karena itu perusahaan harus dapat bertanggung jawab atas pengembangan dan pengolahan strategi, khususnya strategi pemasaran.

Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan restoran, kedai, bar atau coffeshop di Bondowoso harus menciptakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. Menurut Yanto (2017), kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah karena selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah. Menurut Yafie, Surhayono, & Abdillah (2016), kualitas produk (product quality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas produk memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Perusahaan tersebut berusaha agar dapat menjadi perusahaan yang lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya maka dilakukan pemasaran yang lebih baik dan tepat memegang peranan penting dalam meningkatkan kelangsungan usaha dan perkembangan suatu perusahaan. Berikut ini adalah beberapa perbandingan daftar menu dan harga pesaing yang ada di Kota Bondowoso yaitu restoran mie jotos Badean – Bondowoso :

Tabel 1. 1 Menu Restoran Mie Jotos

No	Menu	Harga
1	Mie Pagsit	Rp. 6.000
2	Mie Jotos	Rp. 8.000
	-(Ayam)	
	-(Apung)	
	-(Campur)	
3	Mie Jotos Jumbo	Rp. 14.000
4	Mie Jotos Spesial	Rp. 14.000
5	Siomay	Rp. 7.000
6	Pentol Jotos	Rp. 7.000
7	Sempol Jotos	Rp. 7.000
8	Ceker Pedas	Rp. 5.000
	Minuman	
9	Es Jeruk/Es The	Rp. 5.000
10	Jeruk Panas/The Panas	Rp. 5.000

Sumber : Restoran Mie Jotos, 2022

Setelah saya melakukan pra survey di mie jotos tersebut, terdapat banyak perbedaan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, perbedaan yang pertama dari menu, di restoran mie jotos menunya kurang lengkap dan untuk pelayanan masih kurang steril, dikarenakan tempat makannya di luar ruangan, tidak ada kipas angin dan lahan parkir sangatlah sempit di bandingkan dengan restoran mie galak jauh lebih lebar lahan parkirnya.

Suatu produk yang dirasakan oleh konsumen memenuhi apa yang diharapkan, maka konsumen akan terus mencarinya berulang-ulang. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Tjiptono dan Candra (2012:75) menjelaskan bahwa dimensi pelayanan terdiri atas Reabilitas yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan, Responsivitas keinginan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, Empati yang meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, bersikap sabar dalam melayani konsumen, dan Bukti fisik (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen, jika konsumen merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan menjadikan konsumen yang setia dan loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen dan mempraktekkan langsung dalam tindakan yang nyata. Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani konsumen dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap konsumen, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Kota Bondowoso adalah kota yang memiliki wisata kawah Ijen dan Kawah Wurung, sering menjadi tempat persinggahan para wisatawan yang berasal dari Kota Jember, Situbondo, Banyuwangi, bahkan luar negeri. Selain memiliki sejumlah destinasi wisata yang cukup populer seperti gunung Ijen, Bondowoso juga mempunyai sajian wisata makanan yang nikmat dan lezat seperti Tape Kas Bondowoso, Kopi Arabica Ijen dan sebagainya.

Pada penelitian ini hanya memfokuskan di restoran Mie Galak, karena banyak konsumen yang datang tiap harinya. Konsumen yang datang tiap harinya kurang lebih 100 orang. Hal yang menarik dari restoran ini yaitu menawarkan berbagai macam level mie yang pedas dengan harga terjangkau. Restoran Mie Galak menyajikan mie dengan banyak level, dari level 1, 2, 3, 4, dan 5, serta memiliki aneka macam masakan lain sebagai pelengkap. Restoran memberikan pelayanan yang cukup baik, pada saat konsumen datang, konsumen akan dipandu oleh karyawan menuju ruangan lalu karyawan menjelaskan mengenai pilihan level yang konsumen inginkan serta akan dipesan, makanan yang ditampilkan oleh pihak Mie Galak didesain semenarik mungkin sehingga menggugah selera makan konsumen, serta memesan makanan yang dianggap konsumen menarik. Restoran Mie Galak berada di Jalan Briqpol Sudarlan, Perum PBI C1 Nangkaan, Kab. Bondowoso. Jam kerja restoran mulai pukul 09.00 hingga pukul 21.00, hari Senin-Sabtu buka untuk hari Minggu tutup. Berkembangnya restoran ini tentu tidak terlepas dari bentuk produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Bentuk produk dan pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Mie Galak. Hasil pemantauan sementara terdapat banyak macam-macam menu dan harga di restoran mie galak Bondowoso.

Tabel 1. 2 Menu Restoran Mie Galak

No	Menu	Harga
1	Mie Galak Ayam Pedas	Rp. 12.000
2	Mie Galak Ceker Pedas	Rp. 12.000
3	Mie Galak Pangsit	Rp. 12.000
4	Mie Galak Sayap Pedas	Rp. 13.000
5	Mie Galak Duo -(Ayam+Ceker) -(Ayam+Pangsit) -(Pangsit+Ceker)	Rp. 14.000
6	Mie Galak Sayap + Ceker	Rp. 15.000
7	Mie Galak Komplit (Ayam+Ceker+Pangsit)	Rp. 15.000
8	Mie Galak Jumbo	Rp. 20.000
9	1 Porsi Sayap Pedas	Rp. 12.000
10	1 Porsi Ceker Pedas	Rp. 10.000
11	1 Porsi Dimsum Ayam	Rp. 10.000
	Minuman	
12	Es Jeruk/Es The	Rp. 4.000
13	Jeruk Panas/The Panas	Rp. 4.000
14	Es Cappucino Cincau	Rp. 8.000
15	Air Mineral Botol	Rp. 3.000
16	Air Mineral Gelas	Rp. 500

Sumber : Restoran Mie Galak, 2022

Setelah melakukan observasi langsung ke Restoran Mie Galak di Jalan Briqpol Sudarlan Perum PBI C1 Nangkaan Kab.Bondowoso, mendapati restoran ini selalu ramai pada malam hari dikunjungi oleh konsumen terutama hari sabtu malam minggu. Tentunya banyaknya konsumen ini mewakili banyaknya kesan serta testimoni yang timbul dengan kepuasan produk dan pelayanan terhadap konsumen. Setelah melakukan wawancara dengan satu karyawan Restoran Mie Galak yaitu Zain Adi Pratama, beliau mengungkapkan bahwa sekarang perusahaan masih terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik buat konsumen. Beliau pula menyadari masih ada banyak kekurangan yang dialami, misalnya rasa makanan yang disajikan tidak selalu sama, terkadang enak terkadang hambar, penyajian produk antara yang dimenu dengan yang disajikan terkadang berbeda, fasilitas yang terdapat terbatas, bangunan yang tidak terlalu luas, sempitnya lahan parkir terutama

untuk roda empat, terbatasnya jumlah karyawan sehingga waktu penyajian produk lama . Selain itu restoran Mie Galak juga belum pernah melakukan kuesioner terkait kepuasan konsumen.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007). Kepuasan konsumen dilihat dari seberapa besar harapan konsumen tentang suatu produk dan pelayanan aktual yang diberikan perusahaan. Setelah mengkonsumsi produk, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan, bila konsumen merasa puas maka konsumen akan membeli ulang produk dan bila tidak puas maka konsumen tidak akan membeli produk tersebut dikemudian hari. Kepuasan konsumen adalah penilaian purnabeli dimana cara lain yang dipilih setidaknya sama atau melampaui harapan konsumen, kekecewaan timbul apabila kinerja yang aktual tidak memenuhi harapan konsumen (Sangadji dan Sopiah 2013:181).

Dari latar belakang masalah pada penelitian ini, maka penelitian ini memang penting untuk dilakukan dengan tema, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di mie galak Bondowoso.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mie Galak Bondowoso?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mie Galak Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mie Galak Bondowoso.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mie Galak Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan berguna bagi berbagai pihak, baik penulis, perusahaan maupun pihak yang berkepentingan dengan objek penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

1. Bagi peneliti ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang pelayanan di bidang kuliner dan juga sebagai pelatihan dalam menerapkan serta mengaplikasikan ilmu akademis di dunia kerja.
2. Bagi Restoran Mie Galak Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi mahasiswa hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang, serta diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.