

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian di Indonesia sangat memprihatinkan sejak adanya pandemi Covid-19. Dampak covid juga membuat banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan beberapa perusahaan yang bangkrut kemudian gulung tikar. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang sesuai (Khaldun, M. 2016).

Salah satu bisnis yang berkembang cukup pesat adalah bisnis kuliner. bisnis kuliner adalah salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan pendapatan yang tinggi, makanan juga menjadi sumber kebutuhan pokok bagi setiap orang (Widjoyo dkk, 2014). Bisnis kuliner ini pun punya banyak kategori, mulai dari makanan ringan camilan, minuman, hingga makanan pokok. Semua kategori di bisnis kuliner ini punya potensi yang sangat bagus, tergantung cara kita dalam memasarkannya (Syahwildan, 2020:48).

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau pelaku usaha. Karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Kepuasan pelanggan lebih pada konsumen yang merasa puas terhadap suatu merek atau produk yang dikonsumsi dan akan membeli ulang produk tersebut (Suwarman, 2015). Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Pelanggan yang merasa puas akan mempertahankan loyalitasnya terhadap produk atau jasa yang didapat sehingga akan memberikan dampak pada hasil penjualan (Kotler dan Keller, 2014). Sedangkan sebaliknya perusahaan atau pelaku usaha yang tidak memperhatikan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan pelanggan beralih kepada perusahaan lain yang sejenis.

Menurut Kotler & Keller (2012) *physical evidence* atau lingkungan fisik merupakan karakteristik yang menjadi bernilai tambah bagi konsumen terhadap perusahaan jasa. Perhatian terhadap perlengkapan, bangunan, dan tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu lingkungan fisik akan menjelaskan bagaimana penataan bangunan dari suatu perusahaan. Apakah perusahaan menggunakan tampilan dalam (*interior*) yang unik, sistem pencahayaan (*lighting system*) yang menarik perhatian konsumen, dan lain sebagainya. Perusahaan tentu akan mempengaruhi perasaan (*mood*) pengunjung.

Permasalahan yang sering muncul dalam usaha adalah bagaimana menentukan harga jual yang tepat bagi konsumen. Harga adalah seberapa besar uang yang akan dibayar oleh konsumen agar mendapat barang yang diinginkan. (Aristo, 2016) berpendapat bahwa harga adalah seberapa besar uang yang dibanderol untuk dibayar seorang pembeli agar mendapatkan suatu produk. Menurut Assauri (2014) harga adalah satu-satunya unsur *marketing mix* yang menghasilkan penerimaan penjualan dan digunakan untuk unsur biaya lainnya.

Produk merupakan sebagai apa pun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diakuisisi, gunakan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler dan Armstrong, 2017:244). Selain kualitas produk, harga juga menjadi salah faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen karena suatu harga dapat menjadi patokan kualitas suatu produk, dengan harga yang mahal biasanya konsumen berfikir pasti produk yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan apabila harga yang ditawarkan murah konsumen masih meragukan kualitas produknya.

Usaha bakso merupakan salah satu bisnis kuliner yang sangat menjanjikan, kuliner yang satu ini sangat digemari masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan, dari yang muda, tua, kota maupun pedesaan. Bakso atau baso adalah daging yang dibentuk menyerupai bola yang pada umumnya dari

campuran daging sapi giling, tepung tapioka, dan dicampur dengan bahan lain lalu dibentuk bulatan-bulatan. akan tetapi tidak hanya menggunakan daging sapi saja, ada juga bakso yang terbuat dari daging ayam, dan ikan. Semakin hari, bakso semakin banyak penggemarnya. Produknya pun semakin berkembang baik jenis maupun variasinya. Dalam penyajiannya, bakso umumnya disajikan panas-panas dengan kuah kaldu sapi bening, dicampur mie, bihun, tahu, terkadang telur lalu ditaburi bawang goreng dan seledri.

Di Kabupaten Jember terdapat banyak warung bakso seperti, Bakso Bagong, Bakso Beranak, dan Bakso Kabut. Bakso Kabut Bu Juhairiyah salah satu kuliner kreatif yang wajib dicoba jika berkunjung ke Jember. Warung bakso ini berada di Jalan Rasamala Desa Kemuning Lor, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember. Bakso ini dikatakan bakso kabut karna keunikannya yang terletak pada tampilan bakso yang diluarnya di selimuti oleh telur seakan-akan seperti kabut yang menyelimuti suatu daerah. Keunikan lain dapat dilihat dari aneka menu bakso yang dibuat kreatif dan unik antara lain: Bakso Judes, Bakso Rudal Lapis, Bakso Kasar Pedas (Sardes), Bakso Kabut Rudal Lapis, Bakso Iga, Bakso Kabut Jumbo, Bakso Kabut Rudal, Bakso Kabut Dan Tahu, Bakso Kabut Biasa Kecil, Bakso Telur, dan Bakso Biasa Berisi Daging

Berbagai macam kritik dan saran yang didapatkan dari hasil pra penelitian dapat dijadikan acuan bagi pemilik untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap *physical evidence*, harga, dan produk pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Dengan adanya permasalahan yang ada terkait *physical evidence* yang belum sesuai berdasarkan saran dari pelanggan diharapkan adanya perbaikan untuk memberikan rasa puas dan nyaman terhadap pelanggan. Permasalahan yang terjadi yaitu bukti fisik (*physical evidence*) Bakso Kabut seperti kurangnya fasilitas pada tampilan luar (*exterior appearance*) yang dapat dilihat dari papan nama petunjuk jalan yang susah ditemukan, serta pada tampilan dalam (*interior appearance*) kurangnya kesigapan karyawan dalam kebersihan pada meja konsumen, dan kurangnya fasilitas kipas angin. Selain *physical evidence*, harga dan produk juga menjadi faktor utama dalam memberikan rasa puas pada setiap pelanggan Warung Bakso Kabut. Harga yang diberikan pun relatif mahal dibanding dengan bakso lainnya seperti Bakso Mas Doel, Bakso Pak Har, dan Bakso Bogang yakni sekitar Rp. 10.000 per porsi dengan harga tersebut konsumen merasa puas karena yang mereka dapatkan dalam seporsi bakso diantaranya: bakso kecil, bakso sedang, tahu, gorengan, dan siomay. Bedanya pada Bakso Kabut yang mematok harga Rp. 10.000 yang hanya mendapatkan satu bakso besar beserta mie hun, terkadang juga diberikan tahu atau pangsit sebagai tambahan. Berdasarkan observasi dengan konsumen di Warung Bakso Kabut beberapa konsumen merasa bahwa harga yang ditetapkan untuk seporsi Bakso Kabut relatif mahal karena tidak sesuai dengan yang konsumen dapatkan. Saran terkait permasalahan harga yakni jika ingin tetap mematok harga Rp. 10.000 untuk setiap porsi lebih baik untuk menambahkan isian seperti pentol biasa yang seimbang dengan harga bakso Rp. 10.000 atau pihak pemilik usaha untuk menurunkan harga. Permasalahan lain juga terjadi pada produk yang terjadi di Bakso Kabut antara lain yakni, minuman yang disediakan dalam daftar menu seringkali tidak tersedia dan terkadang rasa minumannya juga kurang manis. Saran terkait permasalahan produk yakni menyediakan stok yang lebih banyak untuk produk yang paling laris dan memberikan opsi lain terkait menu minuman.

Pada penelitian yang dilakukan Fadhil Harrel Wijyantho (2021) menyatakan bahwa produk dan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Indah Ismaya (2021) menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Syerla Sylvia dkk (2021) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Azwar Tryadi, Muhajirin (2021) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kristina Ayu (2017) menyatakan bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ayu Novianti (2016) menyatakan bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Susanto Doni

Putra dkk (2017) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Purnomo Edwin Setyo (2017) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Brigitte Tombeng dkk (2019) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Yuni Diah Saraswati (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *physical evidence*, harga, dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian yang akan dilakukan di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember terdapat permasalahan yang dihadapi yaitu bukti fisik (*physical evidence*) Bakso Kabut seperti kurangnya fasilitas pada tampilan luar (*exterior appearance*) yang dapat dilihat dari lampu penerangan pada papan nama luar, tidak tersedia spot foto, serta pada tampilan dalam (*interior appearance*) kurangnya kesiapan karyawan dalam kebersihan pada meja konsumen, tidak tersedia hiburan seperti sound musik, dan kurangnya fasilitas kipas angin. Harga yang diberikan pun relatif mahal dibanding dengan warung bakso lainnya, akan tetapi di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah tersebut tidak pernah sepi oleh pembeli. Sedangkan minuman yang disediakan dalam daftar menu tidak selalu tersedia dan terkadang rasa minumannya juga kurang manis.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dikemukakan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember?
3. Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis
Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai penelitian tentang pengaruh *Physical Evidence*, Harga, dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.
2. Bagi Perguruan Tinggi
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan dan kepustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian yang sejenis.
3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengaruh persepsi konsumen terhadap *Physical Evidence*, Harga, dan Produk terhadap Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan perbandingan untuk penelitian yang serupa terkait tentang pengaruh *Physical Evidence*, Harga, dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

