

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan tersebut dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan (Hadi & Nastiti, 2021). Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menghasilkan kepuasan pada tingkat yang optimal. Menurut Iskandar et al., (2015) kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Putri et al., 2021).

Salah satu usaha yang sedang eksis saat ini adalah usaha *bakery*. Pelaku usaha *bakery* perlu memperhatikan beberapa aspek agar konsumen merasa puas dan melakukan pembelian kembali. Contohnya, dengan meningkatkan kualitas produk, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memiliki keberagaman produk yang lengkap. Dengan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan akan mempengaruhi psikologi konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Penelitian Mitha Alifia Roselina (2019) dan Asih Niati (2019) membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut (Detika Yossy Pramesti et al., 2021) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan. Penelitian Nuri Mahdi Arsyanti (2016) dan Sri Rahayu Tri Astuti (2016) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keragaman produk adalah macam-macam produk dalam artian kelengkapan produk mulai dari model, ukuran, dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat. Sari & Setiyowati (2017) mengemukakan bahwa “Keragaman produk adalah kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas, dan kualitas produk yang ditawarkan, juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko”. Semakin beragamnya jenis produk yang disediakan di suatu tempat maka konsumen pun akan merasa puas saat melakukan pembelian di tempat tersebut dan tidak perlu melakukan pembelian di

tempat yang lain, dan hal serupa akan diulangi untuk pembelian (Efnita, 2017). Penelitian Novita Sari (2017) dan Selfi Setyowati (2017) membuktikan bahwa keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu toko *bakery* terkenal di Kota Jember adalah Conato. Conato bakery merupakan salah satu dari beberapa toko roti di Kota Jember yang berdiri sejak tahun 2008. Conato memiliki berbagai macam variasi produk yang selalu ber-inovasi, sehingga produk-produknya menjadi unik. Conato hadir dengan nuansa toko roti yang *aesthetic*, bersih, dan pelayanan yang ramah, serta harga produk yang terjangkau. Conato memiliki pasar yang cukup luas mulai dari kalangan menengah ke bawah sampai menengah ke atas. Di Kota Jember Conato memiliki tiga gerai yang terletak di sebelah Nico, Jalan Gajah Mada, dan di Roxy *Square* Jember. Selain itu conato juga memiliki strategi untuk memenangkan persaingan pasar dan menarik perhatian konsumen sehingga conato bisa bertahan hingga saat ini. Maka dari itu peneliti melakukan presurvey kepada pelanggan conato.

Berikut tabel 1.1 hasil presurvey pada pelanggan Conato Jember.

Kualitas Produk	
1.	Produk conato bertekstur lembut
2.	Rasa produk yang ditawarkan sesuai dengan selera pasar
3.	Produk bertahan lama pada suhu ruang
Kualitas Pelayanan	
1.	Kasir conato sangat cekatan dalam melayani pelanggan
2.	Pelayan cukup informatif
3.	Pegawai cukup cekatan dalam membantu konsumen untuk membantu mencari produk yang dibutuhkan
Keragaman produk	
1.	Penyusunan produk atau layout yang rapih sehingga konsumen mudah untuk mencari produk yang mereka butuhkan
2.	Ekspetasi keragaman produk Conato sesuai dengan kenyataanya
3.	Produk conato selalu up to date

Sumber : data presurvey 2024

Dari hasil prasurvey diatas terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Conato di Jember. Hal tersebut menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat beberapa penelitian serupa, tetapi peneliti belum menemukan penelitian yang menggunakan toko roti atau *bakery* sebagai objek penelitian. Maka dari itu peneliti memilih Conato Jember sebagai tempat penelitian.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun terdapat beberapa penelitian serupa tetapi, peneliti belum menemukan penelitian yang menggunakan toko roti atau *bakery* sebagai objek penelitian. Maka dari itu peneliti memilih

Conato Jember sebagai tempat penelitian sehingga permasalahan dalam penelitian ini adalah.

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Conato Jember ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Conato Jember ?
- c. Apakah keberagaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Conato Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Conato Jember
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk Conato Jember
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan produk Conato Jember

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempunyai beberapa manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi ilmu pengetahuan, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan ilmu pemasaran khususnya manajemen pemasaran mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan produk
- b. Bagi perusahaan, sebagai informasi dan bahan masukan dalam menentukan strategi pemasaran dengan mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keberagaman produk perusahaan untuk meningkatkan omset penjualan
- c. Bagi akademisi, dapat menambah referensi dan hasil penelitian mengenai manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan.