

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis makanan merupakan salah satu bisnis yang sangat diminati oleh masyarakat, selain memperoleh keuntungan yang besar, makanan juga salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Pemalang merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Tengah dengan makanan khas yang bernama Nasi Grombyang.

Nasi Grombyang merupakan yang mirip dengan soto, namun bedanya dari grombyang ini berisi irisan daging kerbau yang berkuah berwarna hitam yang terbuat dari lada hitam dan rempah-rempah lainnya dengan penyajian antara isi dan kuahnya lebih banyak kuahnya sehingga grombyang-grombyang (goyang-goyang). Misalnya Rumah makan nasi Grombyang Bapak Warso di Kota Pemalang, rumah makan ini terdapat di tengah kota Pemalang, dan tidak jauh dari alun-alun kota Pemalang dan kantor Bupati Kabupaten Pemalang.

Meskipun semakin banyaknya pesaing penjual nasi grombyang lainnya, namun tetap saja nasi grombyang H. Warso tidak pernah sepi pengunjung. Selain menyediakan nasi grombyang rumah makan H. Warso juga menyediakan sate yang terbuat dari daging kerbau yang dipotong lebar lebar dengan kuah yang mirip seperti rawon. Namun, meskipun rumah makan ini tidak pernah sepi pengunjung, banyak rumah makan grombyang lainnya (competitor) lainnya yang muncul dengan menyangsug konsep yang nyaris sama. Konsumen sekarang ialah konsumen yang sudah pandai untuk membedakan kualitas yang dihasilkan oleh rumah makan nasi Grombyang H, Warso.

Untuk dapat bertahan ditengah maraknya persaingan kuliner yang ada didaerah pemalang harus menciptakan strategi yang cenderung tertuju kepada konsumen. Ada beerapa factor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga,.Shandy.W.Putro,HataneSamuel.MS,,RitzkyKarina,M.R.Brahmana(2014).

Pentingnya kualitas produk dari rumah makan nasi Grombyang H.Warso ini dapat mempengaruhi pelanggan , dan loyalitas pelanggan untuk memunculkan minat beli kembali dan merekomendasikan (Irwan Wijaya,2009). Kualitas juga diukur melalalui sudut pandang konsumenterhadap produk itu sendiri, sehingga dapat mempengaruhi selera konsumen terhadap produk tersebut, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan , ketetapan kemudahan operasi dan perbaikan serta artibut bernilai lainnya. Selain kualitas produk ada beberapa factor yang menjadikan pertimbangan untuk pecinta kuliner. Harga dan pelayanan dari rumah maka ini juga menjadi pemgaruh penting untuk kepuasan konsumen dalam memilih tempat untuk bersantap (Meldarianda dan Lisan, 2010). Ketika harga yang ditentukan oleh pemilik perusahaan dan sesuai dengan kualitas produkntersebut maka akan memunculkan rasa puas kepada konsumen.

Selain itu ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen perusahaan dapat menarik konsumen dan mempertahankan konsumern dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.untuk memberikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan pemebelian ulang serta memberikan rekomendasi kepada kerabat

tentang perusahaan tersebut. Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Lalu Assegaf (2009) kualitas pelayanan merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Rumah makan grombyang tersebut juga harus memberikan pelayanan yang terbaik dari segi tempat, waktu untuk kebutuhan konsumen, selain tempat, waktu, dalam bentuk apapun pelayanan dari karyawan juga harus ramah berpenampilan rapi dan menarik sehingga konsumen merasa nyaman dan menimbulkan kesan yang baik. Secara sederhana kualitas pelayanan dapat dikatakan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen, Pujawa (2010)

Konsumen biasanya menginginkan harga yang sesuai dengan persepsi konsumen, seperti, harga yang wajar yang sesuai dengan harga yang wajar. Produk yang memiliki harga yang sesuai dengan persepsi konsumen semakin menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Sebaliknya, semakin mahal harga produk dan tidak sesuai dengan kualitas produk semakin menurunnya keputusan pembelian sehingga menurunkan kepuasan konsumen.

Kotler (2013) mengatakan ; kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja dan hasil) yang dirasakan sebanding dengan harapannya. Jika kinerja yang dilakukan di bawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, jika kinerja sesuai harapan

konsumen akan merasa puas, apalagi jika kinerja melebihi harapan , tingkat kepuasan konsumen merasa sangat puas.

Selain ramainya pengunjung rumah makan grombyang ini terdapat factor masalah yang dimiliki dari rumah makan ini, dari hasil wawancara pengunjung rumah makan nasi grombyang pemalang Intan Nadyatami dan Minarti saraswati (2019) mengatakan, kurangnya lahan parkir yang disediakan, lahan parkirnya terkadang memakan bahu jalan sehingga mengakibatkan kemacetan, apalagi lahan parkir untuk pengendara roda empat, selain itu tempatnya yang terlalu monoton tidak ada perubahan , dan cukup kotor dan banyaknya kucing yang berkeliaran sehingga membuat risi konsumen. Factor tersebutlah yang menjadi penyebab munculnya masalah utama penelitian ini, yaitu kepuasan konsumen yang kurang optimal. Oleh karena itu program yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian terdahulu terdapat perbedaan pendapat yang dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rini K.S, Diah Y dan Sudaryanto (2012) pada pembelian online mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang mengatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan arah negative, artinya pada saat harga yang dihasilkan menurun , kepuasan pelanggan menurun.

Sedangkan menurut Ari prasetio (2012) yang melakukan penelitian pada perbandingan jasa PT TIKI dengan JNE semakin kompetitif harga yang jasa yang ditetapkan, semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa

pengiriman PT.TIKI .cabang semarang. Dari hasil penelitian tersebut Harga terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan Signifikan.

Tabel 1.1
Banyaknya konsumen rumah makan Nasi Grombyang H.Warso
Januari – Juni 2019

NO	Bulan	Banyaknya pengunjung
1	Januari	7969
2	Febuari	7990
3	Maret	7697
4	April	7843
5	Mei	7877
6	Juni	7556

Dari table diatas menandakan bahwa pengunjung rumah makan nasi grombyang H,Warso mengalami kenaikan dan penurunan, namun dalam table diatas cenderung mengalami penurunan. Dari data diatas membuat saya ingin melakukan penelitian tentang PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaiman pengaruh variabel harga terhadap variabel kepuasan konsumen
2. Bagaimana pengaruh variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen
3. Bagaimana pengaruhvariabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penulis yang dijelaskan diatas bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap variabel kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik segi teoritis maupun praktis antara lain:

1. Secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian dapat dimanfaatkan dalam pengembangan dan memperkaya teori harga, kualitas produk pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dapat ,menambah pengetahuan terhadap kualitas produk, harga, pelayanan terhadap efisiensi kepuasan konsumen.