

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis pada saat ini tidak terlepas dari persaingan bisnis yang semakin meningkat dan ketat. Hal ini menuntut semua kompetitor untuk lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan untuk jangka panjang. Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan harus dapat memaksimalkan harga dan kualitas pelayanannya supaya memberikan kepuasan di dalam benak konsumen, hal ini menjadi nilai positif bagi rumah makan tersebut untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor yang sejenis.

Kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi serta kualitas jasanya sangat menentukan kepuasan konsumen. Pelanggan yang berkurang atau bahkan hilang, disebabkan oleh pelayanan yang tidak memuaskan, sehingga konsumen pindah ke penyedia layanan yang lain. Disini, pemilik bisnis/usaha tertantang dengan hal ini, dalam memberikan pelayanan dan juga harga yang berkualitas dan memuaskan. Jika kepuasan konsumen terpenuhi, maka hubungan konsumen dengan perusahaan terjalin dengan baik, memungkinkan untuk terciptanya loyalitas serta konsumen tersebut dapat mempromosikan perusahaan dari mulut ke mulut yang akan memberikan keuntungan bagi Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan. Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan harus mengetahui kekurangan apa saja yang harus diperbaiki oleh pemilik bisnis dan apa yang harus lebih tingkatkan kembali agar mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan berdiri sejak tahun 2015 yang di dirikan oleh Bapak Wawan Hermawan di ruko perumahan Grand Nusa Indah. Rumah makan ini menyajikan berbagai menu makanan, selain ayam bakar ada pula menu lainnya seperti ikan bakar, sop ayam, sop daging sapi dan juga bakso malang. Menu minuman nya pun berbagai varian. Semenjak berdiri dari tahun 2015 sampai saat ini menu makanan yang paling di sukai dan banyak di beli konsumen adalah ayam bakar dan bakso malang. Dari mulai mempunyai satu tempat kios hingga sekarang memiliki dua tempat kios dan memiliki 5 orang pekerja di setiap kios nya.

Tabel 1.1
Jumlah Restoran Dan Rumah Makan Kecamatan Cileungsi
2017-2022

NO	TAHUN	JUMLAH RESTORAN DAN RUMAH MAKAN
----	-------	---------------------------------

1	2017	130
2	2018	166
3	2019	214
4	2020	332

Sumber: Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kecamatan Cileungsi, 2022

Dari Tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan jumlah restoran dan rumah makan di Kecamatan Cileungsi selama empat tahun terakhir. Maka dapat dipastikan persaingan antara pengusaha akan semakin ketat.

Tabel 1.2
Jumlah Pelanggan Tetap Dan Baru
Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan

No	Tahun	Pelanggan Tetap	Pelanggan Baru
1	2018	45	15
2	2019	35	13
3	2020	30	9

Sumber: Data Pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan, 2022

Dari Tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan terhadap jumlah pelanggan tetap dan baru di setiap tahunnya pada tiga tahun terakhir pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Rumah Makan yaitu Kang Wawan itu sendiri menjelaskan beberapa masalah terkait usahanya. Bahwa pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan memiliki masalah dalam mempertahankan pelanggannya yang sudah sering membeli produknya. Hanya saja penambahan pelanggan di tahun pertama berdiri sampai tahun berikutnya itu tidak bertahan lama dan di tiga tahun terakhir telah terjadi penurunan akan pelanggan tetap dan baru. Dalam hal ini permasalahan tersebut kemungkinan terkait dengan kepuasan konsumen untuk selalu setia terhadap produk pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.

Penulis telah melakukan uji permasalahan yang berada di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan seperti dalam table berikut :

Tabel 1.3
Permasalahan pra survei

Pertanyaan	SP	P	TP	STP
Standar Rasa	5	5	9	1
Standar Pelayanan	4	4	10	2
Standar Kenyamanan	3	4	12	1
Standar Harga	4	8	8	0
Nilai Kepuasan	16	21	39	4
	37		43	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Dari tabel di atas maka dapat disimpulkan adanya permasalahan pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan yang mana tingkat kepuasan konsumen lebih rendah. Permasalahan Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan terkait standar harga dengan standar layanan yang diinginkan tidak sesuai dengan tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan, yang dapat dilihat dari tabel permasalahan pra survei di atas, nilai kepuasan konsumen sebesar 37 dengan tingkat kepuasan sangat puas 16 dan puas 21. Nilai kepuasan konsumen sebesar 43 dengan tingkat kepuasan tidak puas 39 dan sangat tidak puas 4. Maka dapat diartikan terdapat permasalahan pada beberapa poin permasalahan pada penelitian ini terkait standar rasa, pelayanan, kenyamanan, dan harga.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:348) dalam Jurnal Maramis, Sepang dan Soegoto, kepuasan konsumen merupakan sejauh mana tanggapan kinerja produk mencukupi harapan pembeli. Menurut Tjiptono (2018:315) dalam Jurnal Maramis, Sepang dan Soegoto, menyatakan kepuasan berasal dari bahasa Latin Satis yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) dalam Jurnal Maramis, Sepang dan Soegoto menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen adalah sebuah tolak ukur dalam dunia bisnis apabila konsumen tidak mendapatkan kepuasan tersebut maka mereka tidak akan kembali lagi untuk membeli produk di tempat yang sama.

Adapun permasalahan kepuasan konsumen adalah dimana konsumen merasa kurang puas akan hidangan menu makanan atau perilaku pekerja yang menyajikan makanan. Sehingga konsumen merasa tidak tertarik untuk membeli makanan di tempat tersebut. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Maramis Freekley Steyfli, Sepang Jantje L, Soegoto

Agus Supandi (2018:1658–1667). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Permasalahan harga pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan dari beberapa masalah terkait harga salah satunya yaitu standar harga yang diberikan kemungkinan akan menimbulkan permasalahan terhadap ketertarikan konsumen akan kepuasan harga yang diberikan.

Harga pada perekonomian biasanya tidak lepas dari faktor permintaan dan penawaran, seperti teori dalam hukum ekonomi apabila permintaan naik sedangkan penawaran tetap secara otomatis harga akan ikut naik sesuai dengan naiknya permintaan, sebaliknya apabila permintaan tetap sedangkan penawaran terus bertambah harga akan cenderung turun karena pada dasarnya tingkat harga akan sama dengan (searah) tingkat permintaan dan berbanding terbalik dengan tingkat penawaran.

Menurut Kotler dan Armstrong (2006:345) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk mendapatkan manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Tjiptono (2008:151) menyebutkan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Menurut Tjiptono (2012:151) dalam jurnal Iful Anwar (2015:2) yang menyatakan harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar mendapatkan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Haryoko, Pasaribu, Ardiyansyah meneliti tentang Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi *Wedding Organizer* (Jurnal Ekonomi dan Manajemen *Vol.2, No.1, Juni 2020 Hlm.1 s.d.17*). terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi.

Permasalahan Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan salah satunya terkait standar pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Yang kemungkinan konsumen akan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler dalam jurnal Montung Pamela, Jantje Sepang, Decky Adare (2015:680) pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal Maramis Freekley Steyfli, Jantje L Sepang, Agus Supandi Soegoto (2007:25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014:268) merupakan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya agar mengimbangi harapan pelanggan”.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282).

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

Selain dari harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen pun menjadi sebuah tolak ukur untuk menentukan seberapa puaskah konsumen tersebut dalam melakukan pembelian di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan, tentunya mempunyai tujuan. Untuk itu kegiatan pelayanan seharusnya diberikan semaksimal mungkin agar tidak adanya kekecewaan dari benak konsumen. Adanya permasalahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu lamban nya pelayanan yang diberikan kepada konsumen, tidak ramahnya dalam melayani para konsumen sehingga konsumen enggan untuk datang kembali.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut sehingga mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dinyatakan dalam kalimat tanya setelah di dahului dengan uraian tentang masalah penelitian, variabel-variabel yang diteliti, dan kaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan.

Penelitian ini selain dapat bermanfaat bagi penulis, juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain:

1. Bagi pihak pemilik Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pemilik bisnis tersebut yang berada di yang terletak di perumahan Grand Nusa Indah untuk bertindak cepat pada masalah ini, apabila tidak di tindak lanjuti sesegera mungkin masalah yang ada di latar belakang penelitian, maka kemungkinan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan akan mendapatkan kerugian.

2. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan pertimbangan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik permasalahan yang sama, yaitu tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan di cabang manapun

1.4 Sistematika Pelaporan

Pada penulisan ini terbagi kedalam lima bab dan disusun secara sistematis agar diperoleh gambaran secara garis besar. Sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tinjauan teori harga dan kualitas pelayanan Rumah Makan Ayam Bakar Kang Wawan terhadap kepuasan konsumen, tinjauan terhadap hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan hipotesis. Harga meliputi: definisi harga, indikator harga. Kualitas pelayanan meliputi: definisi kualitas pelayanan, Dimensi kualitas pelayanan, Indikator kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen meliputi: definisi kepuasan konsumen, Indikator kepuasan konsumen.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan desain penelitian, instrument penelitian, serta teknik analisis data. Desain penelitian meliputi: metode penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian meliputi: variabel harga (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y), teknik analisis data meliputi: Uji validitas, uji reliabilitas, uji f, uji t, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini terdapat gambaran umum perusahaan, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian. Gambaran umum perusahaan meliputi: sejarah perkembangan rumah makan Ayam Bakar Kang Wawan di perumahan Grand Nusa Indah kecamatan Cileungsi kabupaten Bogor, hasil penelitian : deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian, yaitu deskripsi persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan deskripsi hasil uji signifikan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang dapat penulis berikan atas hasil penelitian yang telah dilakukan.