

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Perusahaan menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan yang baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. Salah satu cara agar bisa lebih unggul dalam persaingan dengan perusahaan yang lain dengan melayani segala kebutuhan pelanggan agar terpenuhi. Pelanggan itu suatu aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan kepada pelanggan. Perusahaan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa yang telah digunakan selama ini. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan. Persepsi negatif jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas seperti lambatnya pelayanan dan terjadinya kesalahan dari karyawan yang merugikan pelanggan. Sedangkan persepsi positif jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya pelanggan merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas seperti cepatnya proses dan adanya empati karyawan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dengan kesesuaian harapan yang diinginkan pelanggan setelah melakukan pembelian, jika produk sesuai atau melampaui harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya, jika pelanggan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak merasa puas. Begitu juga yang dirasakan oleh Kede Bubur dalam mempertahankan pelanggan melalui berbagai upaya yang telah dilakukan untuk tetap bertahan di masa ini, disamping harus menghadapi persaingan yang sangat ketat diantara usaha kuliner lainnya.

Cara yang harus ditempuh Kede Bubur dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat agar dapat bertahan di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, Kede Bubur akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung pelanggan yang selalu menuntut kepuasan atas semua yang diberikan Kede Bubur.

Berikut data menu makanan dan minuman di tahun 2022:

**Table 1.1**  
**Menu Makanan Kede Bubur Medan**

No	Menu	Harga	No	Menu	Harga
1	Nasi Putih Ayam Kampung Rebus ¼ ekor	Rp. 48.000	1	Air Mineral	Rp. 7.000
2	Ayam Kampung Rebus 1 ekor	Rp. 240.000	2	Badak	Rp. 22.000
3	Ayam Kampung Rebus ½ ekor	Rp. 120.000	3	Jus Lemon	Rp. 25.000
4	Ayam Kampung Rebus ¼ ekor	Rp. 60.000	4	Jus Jeruk	Rp. 25.000
5	Bubur Ayam Pakai Telur	Rp. 45.000	5	Jus Kietna	Rp. 25.000
6	Bubur Ayam Tanpa Telur	Rp. 40.000	6	Jus Sunboi	Rp. 25.000
7	Bubur Ikan Pakai Telur	Rp. 45.000	7	Lidah Buaya	Rp. 25.000
8	Bubur Ikan Tanpa Telur	Rp. 40.000	8	Markisa	Rp. 25.000
9	Bubur Polos Pakai Telur	Rp. 45.000			
10	Bubur Polos Tanpa Telur	Rp. 40.000			
11	Telur Pitan	Rp. 25.000			
12	Jeroan	Rp. 40.000			
13	Cakwe	Rp. 10.000			

Sumber : Kede Bubur Medan, 2022

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa ada 21 menu pada Kede Bubur Medan cukup banyak, lengkap dan bervariasi dengan menu andalannya Ayam Kampung Rebus dengan harga Rp. 240.000 per ekor, dan dapat dilihat juga dari tabel 1.1 terdapat berbagai jenis minuman di Kede Bubur Medan dengan menu andalan yaitu juice, harga juice yang paling murah adalah dengan harga Rp 7.000 dan yang paling mahal adalah aneka juice dengan harga Rp 25.000.

Berikut data menu makanan dan minuman di tahun 2022:

**Table 1.2**  
**Menu Makanan Nasi Ayam Acuan**

No	Menu	Harga	No	Menu	Harga
1	Nasi Putih Ayam Kampung Rebus ¼ ekor	Rp. 40.000	1	Air Mineral	Rp. 5.000
2	Ayam Kampung Rebus 1 ekor	Rp. 220.000	2	Teh Bunga	Rp. 15.000
3	Ayam Kampung Rebus ½ ekor	Rp. 110.000	3	Jus Lemon	Rp. 20.000
4	Ayam Kampung Rebus ¼ ekor	Rp. 50.000	4	Jus Jeruk	Rp. 20.000
5	Bubur Ayam Biasa	Rp. 40.000	5	Jus Kietna	Rp. 20.000
6	Bubur Ayam Jumbo	Rp. 45.000	6	Jus Guava	Rp. 20.000
7	Bubur Bebek Biasa	Rp. 40.000	7	Air jali	Rp. 15.000
8	Bubur Bebek Jumbo	Rp. 45.000	8	Lohankuo	Rp. 15.000
9	Bubur Polos	Rp. 20.000			

Sumber : Nasi Ayam Acuan, 2022

Berdasarkan data Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa ada 17 menu pada Nasi Ayam Acuan dan bisa dilihat perbandingan harganya, harga pada Nasi Ayam Acuan lebih murah daripada Kede Bubur Medan.

Berikut adalah omzet perbulan Kede Bubur Medan tahun 2020 :

**Table 1.3**  
**Data Penjualan Per Tahun Pada Kede Bubur Medan Tahun 2021**

No	Bulan	Omzet Per tahun 2021
1	Januari	Rp. 17.611.000
2	February	Rp. 19.713.000
3	Maret	Rp. 16.020.000
4	April	Rp. 23.800.000
5	Mei	Rp. 14.110.000
6	Juni	Rp. 11.723.000
7	Juli	Rp. 14.717.000
8	Agustus	Rp. 13.761.000
9	September	Rp. 16.123.000
10	Oktober	Rp. 19.020.000
11	November	Rp. 19.811.000
12	Desember	Rp. 20.164.000
Total		Rp. 206.582.000

Sumber : Kede Bubur Medan Tahun 2021

Berdasarkan data Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa omzet perbulan Kede Bubur selama Tahun 2020 mengalami fluktuasi, omzet tertinggi pada bulan April 2020 sebesar Rp 23.800.000 dan omzet terendah pada bulan Juni 2020 sebesar Rp 11.732.000 , ini dimungkinkan pada bulan tersebut memasuki bulan puasa. Hal ini bermakna bahwa terjadi fluktuasi kunjungan pelanggan akibat kurang baiknya pelayanan sehingga banyak pelanggan merasa tidak puas.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, maka Kede Bubur harus menciptakan suatu strategi untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan juga memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang merasa dihargai setara atau tidak setara dengan pengorbanan yang telah dilakukan (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2019).

Jadi perlu dipikirkan cara-cara yang efektif untuk dapat memenangkan persaingan menjadi prioritas utama. Kepuasan pelanggan menyangkut apa yang diungkapkan oleh pelanggan tentang persepsi dan harapannya terhadap apa yang diperoleh.

Salah satu strategi yang ditempuh Kede Bubur ialah dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dengan melayani konsumen secara baik sesuai dengan kebutuhan. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan pemberi layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut (Mutiawati 2019:7). Contoh-contoh pelayanan diantaranya pelanggan diberikan informasi inovasi produk unggulan dan kemudahan proses pembayaran dengan memberikan bill (catatan tagihan harga) yang kemudian bisa dibayarkan ke kasir, kemudian

pegawai juga diberikan baju seragam agar penampilan fisiknya mudah diketahui oleh konsumen dan ini juga memudahkan komunikasi dengan konsumen. Namun pada kenyataannya terlihat bahwa apa yang diterapkan belum maksimal.

Kualitas pelayanan penting untuk diperhatikan, pelayanan yang cepat dan baik atau bahkan melebihi pelayanan yang mereka harapkan konsumen cenderung untuk menjadi puas dan ada kemungkinan mereka akan menggunakan jasa yang sama di waktu yang akan datang, ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Namun sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan, apalagi jauh dari apa yang diharapkan akan timbul rasa kecewa, maka mereka merasa enggan untuk kembali lagi. Selain itu, nama usaha menjadi buruk dan akan berisiko lagi apabila mereka bercerita ke orang lain tentang kejelekan dari perusahaan yang bersangkutan.

Kede Bubur telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggannya setia dan cinta dengan produk yang telah dikonsumsinya selama ini. Pelanggan merasa puas jika segala kebutuhannya selalu dilayani dengan baik, dengan kepuasan pelanggan akan memberikan pengaruh kepada produk yang sedang ditawarkan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Disamping itu, dalam menjalankan bisnis, pelaku usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen tersebut. Pemahaman tentang perilaku mereka sangat penting karena dapat dijadikan modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya termasuk salah satunya adalah mencapai kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga, harga merupakan faktor penting dalam penjualan, harga memainkan peranan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung nantinya dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Harga adalah salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa (Firmansyah 2018:180). Keputusan penentuan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Kelangsungan hidup dari bisnis yang dijalankan ditentukan oleh bagaimana strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam rangka memuaskan kebutuhan para pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melampauinya. Pelaku usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen tersebut, agar produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Pemahaman tentang perilaku mereka sangat penting karena dapat dijadikan modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya termasuk salah satunya adalah mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, untuk melihat secara lebih spesifik lagi dengan melakukan penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MEMILIH KEDE BUBUR MEDAN”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang baik dan cepat membuat konsumen merasa nyaman sehingga omset penjualan terus meningkat di Kede Bubur Medan meskipun belum dilaksanakan secara maksimal.
2. Konsumen tetap memilih Kede Bubur Medan meskipun menu yang terdapat di Kede Bubur Medan memang lebih mahal dari restoran lain.

## **1.3 Batasan Masalah**

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Harga ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Objek penelitian ini adalah konsumen Kede Bubur Medan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan ?
2. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan ?

3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Kede Bubur Medan

Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing dengan produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kede Bubur Medan.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu bagi penulis tentang pemasaran untuk dapat diterapkan pada permasalahan dalam dunia nyata yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

3. **Bagi Akademisi**

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.