

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang dunia perbisnisan berada dalam kondisi perkembangan yang begitu signifikan sehingga muncul adanya persaingan di dunia bisnis. Beragam usaha juga berkembang pesat, salah satunya yakni di bidang usaha kuliner. Menikmati kuliner era sekarang dijadikan sebuah kebiasaan dengan menyantap makanan yang menjadi gaya hidup. Gaya hidup merupakan sebuah pola hidup, pemanfaatan waktu dan uang yang dipunyai oleh seseorang. Banyaknya usaha kuliner di Indonesia menjadikan usaha makanan harus melakukan pergerakan yang cepat untuk dapat menggait konsumen. Berkembangnya usaha kuliner yang meningkat menjadikan hal menarik di masyarakat luas. Terbukti dengan adanya persaingan melalui tingkat harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, lokasi, promosi, suasana toko, dan fasilitas fisik.¹

Makanan termasuk suatu kebutuhan yang utama dan wajib dipenuhi. Sehingga bisnis kuliner merupakan sebuah usaha yang menjanjikan di Indonesia, hal itu karena semakin bertambahnya masyarakat Indonesia. Berkembangnya bisnis kuliner dapat dilihat dari menjamurnya rumah makan, cafe, kedai, dan restoran yang ada di berbagai sudut kota. Variasi makanan dan fasilitas yang disediakan juga mengalami perkembangan. Persaingan yang semakin tinggi dalam bidang kuliner di Indonesia menjadikan para pelaku usaha harus mempunyai strategi yang benar agar mampu mempertahankan dan memenangkan bisnisnya, untuk memenangkan bisnis dibutuhkan strategi-strategi yang berbeda dibandingkan dengan bisnis pada umumnya.²

Dunia bisnis sekarang ini berkembang secara pesat yang membuat

semakin menjamurnya perusahaan sehingga muncul persaingan yang semakin ketat dalam sebuah perusahaan yang mengelola usaha yang sama. Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat maka seorang pelaku usaha harus dituntut lebih kreatif dan inovatif dalam membuat produk sehingga bisnis yang dijalankan dapat mengalami

¹ Putri Amelia Puspita et al., "Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Penyet Rahmat, Medan," *Civitas: Jurnal Studi Manajemen* 2, no. 1 (2020): 64–73, <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/civitas>.

² Robby Syuhada, Puji Isyanto, and Dini Yani, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Café & Restoran Kokok Petok Di Cimalaya Wetan," *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 24, no. 1 (2023): 54–65.

perkembangan. Sebuah usaha yang tidak mempunyai kreativitas dan inovasi maka usaha yang dijalankan tidak akan pernah berkembang dan konsumen juga akan merasa bosan untuk membeli produk yang dihasilkan.³

Hal yang penting pada dunia perbisnisan terletak pada konsep kepuasan pelanggan yang berguna untuk menarik para konsumen. Sebuah kewajiban bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat bertahan serta menjaga rasa percaya yang diberikan pelanggan dan mampu membuat jumlah pelanggan meningkat. Kualitas pelayanan mampu memberikan efek yang tinggi pada kepuasan pelanggan. Akibat baik dari sebuah layanan yang memuaskan dapat membuat pelanggan menjadi puas serta setia sehingga dapat membuat pelanggan membeli kembali, yang pastinya dapat membuat meningkatnya pendapatan yang diperoleh dari produk yang sudah dibeli pelanggan. Sebuah perusahaan sebaiknya mampu saling bersaing, mempertahankan, dan juga mengembangkan usaha yang dijalankan, sehingga perusahaan harus dapat melakukan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dengan memberi layanan terbaik serta memiliki kualitas.⁴

Pada biasanya seseorang yang belanja melihat nilai harga, kemudian diikuti dengan beberapa pertimbangan lainnya. Seorang konsumen umumnya melakukan sebuah perbandingan pada barang yang berharga tinggi dengan kualitasnya yang bagus dan jika barang berharga sangat rendah, pelanggan akan mempertanyakan kualitas produk tersebut.⁵

Terdapat beberapa usaha kuliner, baik rumah makan atau kedai yang pastinya mempunyai menu yang serupa akan tetapi mematok harga yang berbeda. Pastinya konsumen akan memilih untuk membeli ditempat yang menawarkan harga yang murah untuk mendapatkan produk yang serupa. Harga dalam menu harus sama dengan nilai yang dibayarkan di kasir, hal tersebut begitu mempengaruhi konsumen. Apabila harga yang dibayarkan dikasir bernilai lebih tinggi dari harga yang tertera di menu maka para konsumen pastinya merasa kecewa dan

³ Novita Mega Angel Virdianasari, "Analisis Pengaruh Kreatif Dan Inovatif Di Dunia Bisnis Kewirausahaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 1, no. 1 (2021): 37–47.

⁴ Riri Fitria Sari and Doni Marlius, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada D ' Sruput Lapai Padang," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 1801–12.

⁵ Alimatuts Satdiah, Elmira Siska, and Natal Indra, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Cat De ' Lucent Paint," *Cidea Journal* 2, no. 1 (2023): 24–38, <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.775>.

lebih memilih untuk mencoba membeli di tempat yang lain. Jadi, harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁶

Banyaknya pesaing bisnis dan tingginya nilai persaingan membuat konsumen harus memilih dimana tempat yang memuaskan untuk dikunjungi. Perusahaan harus mempunyai cara yang kreatif agar dapat membuat promosi yang menarik dimata konsumen.⁷ Tujuan promosi salah satunya agar dapat memberitahukan produk ke konsumen sehingga konsumen dapat lebih mudah memahami produknya dan tertarik untuk membelinya.⁸

Upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan diharuskan bersikap teliti dalam memahami keinginan pelanggan yang setiap saat dapat berubah kapan saja.⁹ Kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang sangat diutamakan secara lebih oleh produsen karena, dengan pelanggan yang mempunyai rasa puas atas produk yang dibelinya akan berpengaruh positif untuk perusahaan, sikap yang ditunjukkan dapat dengan membeli kembali produk, bersikap loyal, dan melakukan promosi ke orang sekitar yang dikenal.¹⁰

Perkembangan kedai sekarang ini, membuat kedai menyediakan produk dengan menawarkan kualitas pelayanan, harga, fasilitas, cita rasa, dan suasana tempat makan yang memuaskan untuk pelanggan agar dapat memenangkan persaingan kedai yang ada disekitar. Hal tersebut pastinya membuat para pelanggan kedai lebih memilih dengan kualitas produk yang baik dan memperbandingkan segala aspek seperti harga, variasi menu, dan pelayanan mejadi hal utama yang akan membuat para pelanggan kedai tetap berkunjung disana.¹¹

⁶ Galih Ayu Prasasti and Putri Maisara, "Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya," *Publik:Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* IX, no. 2 (2022): 276–88.

⁷ Maulina Br Marbun, Hapzi Ali, and Fransiskus Dwikoco, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jmpis:Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 2 (2022): 716–27, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>.

⁸ Y.K.Ronsumbre N.L.S.Telagawathi, "Pengaruh Promosi Dan E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online Di Shopee (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Tahun 2019)," *Bisma:Jurnal Manajemen* 8, no. 1 (2022): 17–23.

⁹ Danang Sunyoto, Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 35

¹⁰ Putu Vriska Andria Dewi, Putu Agung, and I Made Surya Prayoga, "Pengaruh Store Atmosphere, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Langkah Coffee Shop" 2, no. 2 (2021): 102–8.

¹¹ Aldi Fahrizi, Afrizal, and Rita Deseria, "Analisis Harga, Kualitas Produk, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Pada Suka Pangkalpinang," *Journal of Economics and Business* 1, no. 2 (2022): 61–72.

Setiap daerah saat ini sedang menekuni usaha yang menawarkan makanan dan minuman. Begitu banyak usaha yang menekuni usaha kuliner, salah satunya adalah Kedai Utik yang menawarkan camilan dan minuman dengan beraneka ragam pilihan. Kedai Utik mempunyai strategi yang dijalankan untuk dapat tetap bertahan, mengingat banyaknya para pesaing yang mempunyai latar belakang usaha yang sama bermunculan.

Pengamatan yang dilaksanakan peneliti, mengetahui bahwa kedai Utik merupakan sebuah kedai yang bergerak di bidang kuliner. Banyaknya peminat jajanan sehingga bu Utik sebagai pemilik usaha membangun kedai dengan menawarkan berbagai macam makanan yang berupa makanan ringan dan berat serta berbagai minuman dengan beragam jenis rasa. Peneliti melakukan pengamatan di kedai Utik yang beralamatkan di Ngurenrejo Kec.Wedarijaksa, Kabupaten Pati, Jawa Tengah.

Kedai Utik mempunyai keunikan tersendiri dibanding dengan kedai yang lain atau tempat makan yang berada disekitarnya, hal tersebut dapat dilihat dari menu makanan yang ditawarkan. Menu yang ditawarkan di kedai Utik selalu mengikuti trend atau viral di sosial media. Apabila disosial media sedang trend makanan dan minuman tertentu, kedai Utik akan menawarkan menu tersebut. Hal itulah yang menjadikan kedai Utik menjadi buruan para pelanggan. Karena pelanggan pastinya mempunyai rasa ingin tahu terhadap menu yang sedang trend di sosial media. Tak banyak tempat makan yang menyediakan menu yang menyesuaikan zaman, karena pelaku usaha biasanya mementingkan menu andalan di masing-masing usahanya.

Riset yang dilaksanakan oleh Indri Kartini Tampanguma dkk 2022, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Metode penelitian tersebut memakai metode kuantitatif dengan filsafat *positivism* untuk melakukan penelitian populasi dan sampel yang tertentu dan mengambil sampel secara acak. Pada penelitian tersebut yang dijadikan sebagai populasi yakni pelanggan Rumah Es Miangas yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya dengan sampel sekitar 50 responden. Teknik dalam mengumpulkan data penelitian tersebut melalui kuesioner. Penelitian tersebut menghasilkan bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.¹²

Pada riset Doddy Adrisal Putra dan Diana Triwardhani 2023, tentang Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan

¹² Indri Kartini Tampanguma, Johny A.F Kalangi, and Olivia Walangitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado," *Productivity* 3, no. 1 (2022): 7–12.

Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok. Metode penelitian tersebut dengan mengambil metode kuantitatif, dengan populasinya yakni pengguna *market place* shopee di Kota Solok dan sampelnya yakni berjumlah 100 responden. Penelitian tersebut menggunakan metode pengumpulan sampel *non probability sampling* dalam bentuk *purposive sampling*. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keamanan dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Hari Prasetyo dan Verry Cyasmoro pada tahun 2022 bertujuan untuk menginvestigasi dampak Harga, Kualitas Produk, dan promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Mertua di Bogor. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan populasi para pengunjung yang telah melakukan pembelian Martabak Mertua di Bogor, dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap harga, kualitas produk, dan promosi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹⁴

Pada riset Dinda Vira dkk 2023, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode penelitian tersebut memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasinya yakni pelanggan yang melakukan pembelian makanan ringan sebanyak 2.476 pelanggan yang membeli dalam satu tahun terakhir ini. Dalam penelitian tersebut menggunakan teknik berupa *probability sampling*, sampel penelitian tersebut yakni 100 responden. Penelitian ini menemukan bahwa aspek-aspek tertentu dari kualitas layanan dan promosi berkontribusi secara parsial terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sementara faktor lokasi secara individu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, ketika dianalisis secara bersama-sama, kualitas layanan,

¹³ Doddy Adrisal Putra and Diana Triwardhani, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok," *Journal of Young Entrepreneurs* 2, no. 2 (2023): 78–93, <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>.

¹⁴ Hari Prasetyo and Verry Cyasmoro, "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Promosi, Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Mertua Di Bogor," *Jurnal Panorama Nusantara* 17, no. 2 (2022): 1–13.

promosi, dan faktor lokasi secara bersama-sama memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.¹⁵

Pada penelitian yang dilakukan oleh Inggit Rahmawati dan Meylani

Tuti 2022, mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan The Koffe Jakarta. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei langsung kepada responden. Data yang didapatkan dari penelitian tersebut melalui kuesioner. Penelitian dilakukan di The Koffe yang berlokasi di Jakarta. Responden dalam penelitian tersebut yaitu pelanggan The Koffee Jakarta sebanyak 157 pelanggan. Penelitian tersebut menghasilkan bahwasannya kualitas produk dan harga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, berbeda dengan promosi yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹⁶

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilaksanakan peneliti, kualitas pelayanan di Kedai Utik kurang maksimal, seperti kurang cekatan dalam melayani pelanggan, pesanan lama sampai ketangan konsumen dan kurang ramahnya karyawan terhadap pelanggan hal tersebut menjadi keluhan para pelanggan Kedai Utik. Selanjutnya dari segi harga, harga yang ditawarkan di Kedai Utik hampir sama dengan pesaing usaha disekitarnya, tetapi beberapa pelanggan merasa bahwa porsi makanan dan cita rasa nya tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan di Kedai Utik sehingga pelanggan berpendapat bahwa harga makanan dan minuman tergolong mahal. Kemudian dari segi promosi, Kedai Utik melakukan promosi masih dengan cara yang sudah umum dilakukan yakni dengan promosi melalui mulut ke mulut dan beberapa sosial media. Padahal zaman sekarang ini teknologi sudah sangat maju dan berkembang, sosial media begitu banyak jenisnya. Sosial media begitu bermanfaat bagi sebuah usaha karena promosi yang dilakukan dapat menarik konsumen dari kalangan luas, sehingga Kedai akan ramai pengunjung dan tidak akan sepi pelanggan. Promosi dapat dilakukan dengan menjangkau berbagai jenis sosial media karena dapat menguntungkan usaha yang dijalankan.

Pada penelitian ini memiliki pembeda dengan beberapa penelitian yang telah dikaji sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak

¹⁵ Dinda Vira, Medinal, and Gayatria Oktalina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jukim: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 2 (2023): 148–54, <https://doi.org/10.56127/jukim.v2i02.887>.

¹⁶ Inggit Rahmawati and Meylani Tuti, "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan The Koffee Jakarta," *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis* 25, no. 1 (2022): 69–80.

pada objek penelitian dan juga waktu dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini mempunyai tujuan agar dapat mengetahui apakah kepuasan pelanggan dipengaruhi beberapa hal terpenting yakni kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Sehubungan dengan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, permasalahan tersebut sangat menarik untuk dilaksanakannya penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik Di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati?
3. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati
3. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Utik di Ngurenrejo Wedarijaksa Pati

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Semoga berguna untuk tambahan pengetahuan bagi pembaca serta mampu dijadikan acuan oleh peneliti untuk melakukan penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Semoga mampu dijadikan evaluasi untuk manajemen kedai utik agar dapat meningkatkan beberapa strategi yang dapat mempertahankan kepuasan pelanggan agar kedai utik di waktu yang akan datang mampu memberi manfaat berupa profitabilitas jangka panjang.

3. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini akan menjadi sarana untuk mahasiswa dalam mempraktekkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan sehingga mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan juga pengalaman yang ada di lapangan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami secara mudah maka penulis menerapkan struktur kepenulisan di dalam skripsi ini, penjelasan terkait sistematika penulisan skripsi meliputi:

1. Bagian pembuka

Pada bagian pembuka ini memuat halaman judul penelitian, halaman persetujuan, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, halaman motto hidup penulis, halaman persembahan, pedoman literasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

2. Bagian utama

Pada bagian utama ini memuat beberapa bab yaitu dimulai dari bab I hingga bab V yang ada keterkaitannya. Dari kelima bab itu diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang sub bab yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori yang mendukung isi pembahasan dalam penelitian, penelitian sebelumnya yang masih ada hubungannya dengan penelitian saat ini, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi jenis pendekatan penelitian, sumber data penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data (uji Reliabilitas, uji Validitas, uji Normalitas, uji Multikolinearitas, uji Heteroskedastisitas, uji Autokorelasi, uji Analisis Regresi Linier Berganda, uji t, uji f, dan uji Koefisien Determinasi (R^2)).

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dari penelitian yang berisi gambaran objek penelitian, deskripsi hasil dan penelitian, analisa data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian.

3. Bagian Akhir

Bagian ini meliputi daftar pustaka, lampiran- lampiran, dan daftar riwayat hidup.

