

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Masalah Penelitian**

#### **1.1.1 Latar belakang masalah penelitian**

Persaingan yang ketat di dunia bisnis memaksa setiap perusahaan atau badan usaha untuk bekerja lebih keras untuk mengembangkan usahanya. Berdasarkan hal tersebut guna memenangkan persaingan maka setiap perusahaan atau badan usaha harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang semakin hari semakin berubah.

Perubahan dalam pola konsumsi masyarakat yang beraneka ragam memunculkan konsep hidangan makanan yang praktis, salah satunya adalah jenis fast food (makanan cepat saji). Peluang usaha ini dimanfaatkan oleh banyak pemilik modal dalam industri restoran fast food. Salah satu industri yang bergerak di bidang pengelola makanan siap saji adalah restoran *Ayam goreng tulang lunak (AGTL)* dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, banyak usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Namun salah satu yang dirasakan paling penting adalah memahami karakteristik konsumen secara umum.

Salah satu cara yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan atau badan usaha adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan tersebut akan merasa terpuaskan. Jika suatu perusahaan dapat memberikan kepuasan yang baik kepada pelanggannya maka akan dengan mudah mengambil hati pelanggannya. Bila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dampaknya para pelanggan akan meninggalkan perusahaan tersebut dan akan berpaling menjadi pelanggan perusahaan lain atau pesaing. Faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan yaitu kualitas produk yang terjamin dan kualitas pelayanan yang memuaskan dan harga produk yang ekonomis yang dapat dibeli oleh berbagai kalangan. Produk

yang baik adalah produk yang mempunyai nilai bagi konsumen. Produk yang baik harus ditunjang dengan kualitas pelayanan dalam menjual dan melayani pembeli produk tersebut ke konsumen.

Perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk yang diberikan kepada konsumen dengan senantiasa melakukan pengembangan-pengembangan agar konsumen merasa puas. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapannya. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keadaannya atau lebih ditinggikan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pembelian yang berulang-ulang pada satu merek atau produk pada perusahaan yang sama dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut mempunyai loyalitas terhadap merek atau perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai “ Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Kepuasan Konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL)”.

### **1.1.2. Perumusan masalah pokok**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut “Seberapa Kuat Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Kepuasan Konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL) ? “,

### **1.1.3. Spesifikasi masalah pokok**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Seberapa kuat hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL)?
2. Seberapa kuat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL)?
3. Seberapa kuat hubungan harga produk dengan kepuasan konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL) ?
4. Seberapa kuat hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk dengan kepuasan konsumen Ayam goreng tulang Lunak (AGTL) ?

## **1.2. Kerangka Teori**

### **1.2.1. Identifikasi variabel variabel penelitian**

Menurut Sugiyono variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Variabel Bebas / Independent (variabel X) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam hal ini variabel bebas yang akan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel  $X_1$  adalah kualitas produk,  $X_2$  adalah kualitas pelayanan dan  $X_3$  adalah harga produk.

Variabel terikat / dependent (variabel Y) pengertian variabel terikat yaitu Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. dalam hal ini variabel terikat yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah variabel Y adalah kepuasan konsumen.

### **1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel**

Kualitas produk adalah upaya untuk memaksimalkan yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan sehingga tercapainya kepuasan. Kualitas pelayanan adalah upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Harga produk adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang. Sedangkan Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

### **1.2.3. Hipotesis penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis penelitian adalah “Diduga terdapat hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk dengan kepuasan konsumen Ayam goreng tulang lunak (AGTL)”.

## **1.3. Tujuan dan kegunaan penelitian**

### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk dengan kepuasan konsumen Ayam Goreng Tulang Lunak(AGTL).

### **1.3.2 Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Penulis

untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata-1 (S1) Manajemen disekolah tinggi ilmu ekonomi dan untuk menambah wawasan tentang bagaimana konsumen menilai kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk dengan kepuasan konsumen yang diberikan oleh Ayam goreng tulang lunak (AGTL).

2. Bagi rumah makan AGTL

Sebagai bahan masukan bagi Ayam goreng tulang lunak (AGTL) untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.