

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis jasa yang berkembang dengan pesat saat ini yang muncul seiring adanya ide kreatif dan inovatif dari kalangan masyarakat, sehingga pemasaran pada bisnis kuliner menjadi lebih maju dan berkembang sekarang ini. Banyak masyarakat sekarang ini yang mencoba peruntungan dengan mendirikan bisnis kuliner. Berbagai macam jenis makanan bermunculan dengan beragam kreatifitas yang sangat menarik. dari bahan makanan biasa yang dikreasikan dengan berbagai macam inovasi, menjadi makanan yang memiliki cita rasa dan nilai jual yang sangat tinggi. Salah satu bahan makanan yang sering kita temui yaitu pisang.

Namun, masyarakat sekarang ini mulai jenuh dengan bentuk dan rasa pisang yang biasa biasa saja tanpa adanya inovasi yang menarik. Sehingga banyak penjual bisnis pisang yang mengkreasikan pisang dan mengolah nya menjadi sangat menarik dengan topping yang mewah, agar menarik minat dari masyarakat. Peluang usaha kuliner ini banyak di manfaatkan oleh para pemilik modal. Pisang Nugget Boogie yang berlokasi di Harapan Jaya Bekasi juga ikut memanfaatkan peluang bisnis tersebut.

Pada tahun 2016, pisang nugget sempat viral di kalangan masyarakat, dimana para pengusaha atau pemilik modal banyak yang mencoba peruntungan dengan membuka peluang usaha tersebut, Namun pada tahun 2019 hingga sekarang, pisang nugget sudah mulai redup dan banyak para pengusaha dari pisang nugget yang juga tutup karena sudah menurun nya daya beli dari para konsumen. Berbeda dengan pengusaha pisang nugget lainnya yang sudah tutup, Pisang Nugget Boogie justru masih bertahan sampai sekarang. Berdiri sejak 25 Agustus 2017, di awal kemunculan nya, Menurut Andi selaku pemilik Pisang Nugget Boogie mengatakan bahwa, "Menurut para konsumen nya, pisang nugget boogie memiliki ciri khas rasa yang berbeda di bandingkan pisang nugget lainnya, hal itu yang

membuat pisang nugget boogie terus bertahan, meskipun pemebelinya sudah tidak seramai dulu".

Persaingan bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi setiap pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada, perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus-menerus berubah dan berkembang. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan konsumen yang terus berubah. Banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pengusaha atau pemilik modal dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, salah satunya bagaimana mereka memahami perilaku konsumen yang akan atau telah membeli produk tersebut. Pengusaha atau pemilik modal juga harus mengetahui karakteristik konsumen secara umum untuk memberikan output-produk yang baik dan layak kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan tidak kecewa bila membeli produk tersebut. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Produk yang berkualitas serta ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik dan harga terjangkau akan mempertahankan kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Menurut Kotler & Armstrong (2014 : 248) Produk adalah sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan harus melakukan strategi dalam hal pengukuran yaitu dengan cara membagi produk, seperti mengelompokkan makanan dalam beberapa kategori, misalnya kualitas rasa, kuantitas atau porsi , variasi menu atau variasi jenis makanan yang ditawarkan. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa cita rasa yang khas, porsi yang sesuai dengan ekspektasi dan selera, serta banyaknya varian makanan yang ditawarkan akan membuat konsume tertarik untuk melakukakn pembelian dan mempertahankan kepuasan terhadap produk tersebut.

Harga mempunyai peranan penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan pembelian. Menurut Kotler & Amstrong (2014:312) harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa tersebut. Penetapan harga dalam suatu produk dilihat dari standar kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus menentukan harga sesuai dengan daya beli konsumen dan kualitas makanan yang disajikan.

Promosi yang menarik juga menjadi peran penting dalam menjalankan dan mendirikan bisnis kuliner. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:76) Promosi merupakan kegiatan yang mengkomunikasikan manfaat dari sebuah produk dan membujuk target konsumen untuk membeli produk tersebut. Sedangkan menurut Buchari Alma (2012:179) Promosi adalah sejenis komunikasi yang memberi penjelasan yang meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa.

Selain promosi, Masalah kualitas pelayanan juga ikut menentukan perkembangan usaha dalam berbisnis. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan pada konsumen. Menurut Tjiptono (2014 : 268) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam menghadapi konsumen. Perusahaan harus mampu meninjau kembali hal-hal yang dibutuhkan konsumen dan melakukan upaya yang maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik.

Setiap konsumen pasti memiliki sejumlah harapan (expectation). Kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa dapat dilihat dari konsumen dalam melakukan pembelian secara berulang. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016:153) "Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka". Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas, Jika kinerja sesuai ekspektasi, konsumen akan puas, Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas dan senang. Dalam

hal ini perusahaan perlu mengamati kepuasan konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, serta tercapainya tujuan dari perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:39) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu, Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan hubungan baik dengan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan pokok di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara ?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan UMKM konsumen Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UMKM Di Pisang Nugget Boogie Bekasi Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pisang Nugget Boogie untuk dapat meningkatkan kualitas produk, persepsi harga, promosi dan memberikan perhatian dalam bentuk pelayanan kepada konsumen agar sesuai dengan harapan mereka, sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang kompetitif.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Serta menambah wawasan mengenai bidang usaha kulin

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pengembangan dan pemahaman secara empiris mengenai kualitas produk, persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.