BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis jasa yang berkembang pesat saat ini yang muncul seiringdengan adanya ide yang kreatif dan inovatif yang membuat konsep pemasaran pada bisnis kuliner lebih berkembang dan tepat sasaran. Konsep pemasaran sudah mulai difokuskan untuk memberikan kepuasan pada konsumen sehingga menghasilan keuntungan yang tinggi dan menjadikanbisnis kuliner sebagai kebutuhan pokok bagi setiap orang. Terdapat juga faktor lain yang mendorong pengusaha untuk mendirikan bisnis kuliner, yaitu adanya perubahan pada pola konsumsi masyarakat.

Pola konsumsi masyarakattelah mengalami perubahan untuk mulai terbuka dan terbiasa untuk makan di luar rumah. Makan di luar rumah dianggap lebih efisien dan juga dapat dijadikan sebagai sarana *refreshing*, baik bersama keluarga maupun kerabat.Peluang usaha ini dimanfaatkan oleh banyak pengusaha atau pemilik modal. Rumah Makan Geprek Bensu yang berlokasi di Rawamangun juga ikut memanfaatkan peluang tersebut.

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 mereka. Pengusaha atau pemilik modal juga harus mengetahui karakteristik konsumen secara umum untuk memberikan *output*—produk yang baik dan layak kepada konsumen, sehingga konsumenmerasapuas dan tidak kecewa bila membeli *output*tersebut. Pengaruhkualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Produk yang berkualitasyang ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik dan harga terjangkauakan mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen

terhadap produk tersebut. Menurut Assauri (2015: 211),kualitas produkadalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Dan sebagai bahan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan harus melakukan strategi dalam hal pengukuran yaitu dengan cara membagi produk, seperti mengelompokan 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 konsumen tertarik untuk melakukan pembelian berulang dan mempertahankan kepuasanterhadap produk tersebut.

Masalah kualitas pelayanan atau jasa ikut menentukan perkembangan usaha dalam berbisnis. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan pada konsumen.Menurut Fandy Tjiptono (2012:39) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sudah menjadi kewajiban perusahaanuntuk memberikan pelayanan yang baik dalam menghadapi konsumen. Perusahaan harus mampu meninjau kembali hal-hal yang dibutuhkan konsumen dan melakukanupayayang maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Harga mempunyai peranan penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan pembelian. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151) harga yaitu sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan 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.

Setiap konsumen pasti memiliki sejumlah harapan (*expectation*). Pengaruh kualitas produk,kualitas pelayanan, dan harga diharapkan dapat meningkatkan

kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumenterhadap produk atau jasa yang digunakan.Kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa dapat dilihatdari kebiasaan konsumen dalam melakukan pembelian secara berulang. Perusahan perlu mengamati kepuasan dan loyalitas konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, serta tercapainya tujuan dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan, danHarga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Geprek Bensu Rawamangun."**

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruhkualitasprodukterhadapkepuasankonsumendi GeprekBensuRawamangun?
2. Apakah terdapat pengaruhkualitas pelayananterhadapkepuasankonsumendi GeprekBensuRawamangun?
3. Apakah terdapat pengaruhhargaterhadapkepuasankonsumendi GeprekBensuRawamangun?
4. Apakah terdapatpengaruhkualitas produkterhadaployalitaskonsumendi GeprekBensuRawamangun?
5. Apakah terdapatpengaruhkualitas pelayanan terhadaployalitasdi GeprekBensuRawamangun?
6. Apakah terdapatpengaruh harga terhadaployalitaskonsumendi GeprekBensuRawamangun?
7. Apakah terdapatpengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Geprek Bensu Rawamangun?

8. Apakah terdapatpengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen diGeprek Bensu Rawamangun?
9. Apakah terdapatpengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen diGeprek Bensu Rawamangun?
10. Apakah terdapatpengaruh harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Geprek Bensu Rawamangun?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahuipengaruhkualitas produk terhadapkepuasankonsumendi GeprekBensuRawamangun.
2. Untuk mengetahuipengaruhkualitas pelayanan terhadapkepuasankonsumen diGeprekBensuRawamangun.
3. Untuk mengetahuipengaruhharga terhadap kepuasan konsumendi GeprekBensuRawamangun.
4. Untuk mengetahuipengaruhkualitas produk terhadaployalitaskonsumendi GeprekBensuRawamangun.
5. Untuk mengetahuipengaruhkualitas pelayanan terhadaployalitasdi GeprekBensuRawamangun.
6. Untuk mengetahuipengaruhharga terhadaployalitaskonsumendi GeprekBensuRawamangun.
7. Untuk mengetahuipengaruhkepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen diGeprek Bensu Rawamangun.
8. Untuk mengetahuipengaruhkualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen diGeprek Bensu Rawamangun.
9. Untuk mengetahuipengaruhkualitas pelayanan terhadap loyalitaskonsumen melalui kepuasan konsumen diGeprek Bensu Rawamangun.

10. Untuk mengetahuipengaruhharga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen diGeprek Bensu Rawamangun.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Bagi Peneliti

   Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen.Serta menambah wawasan tentang bidang usaha kuliner.

2. Bagi Badan Usaha

   SebagaibahanmasukanbagiGeprekBensuRawamangununtuk dapat meningkatkankualitas produknya dan memberikan perhatian dalam bentuk pelayanan kepada konsumen agar sesuaidenganharapan mereka.Sehinggadapatmeningkatkankeuntungankompetitif.

3. Bagi Investor

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan membantu investor untuk memahami kepuasan konsumenmelalui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sehingga dapat melakukan evaluasi yang lebih baikdan dapat membuat keputusan investasi yang lebih tepat.