

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha kuliner semakin berkembang terutama kuliner makanan yang berupa olahan ayam seperti ayam geprek. Usaha kuliner menjadi usaha yang diminati dan banyak para pesaing dapat dikatakan seperti itu karena usaha kuliner ayam geprek bukan usaha musiman dapat dipastikan usaha ayam geprek akan laku dan mendapatkan keuntungan. Dengan banyaknya para pesaing maka persaingan ini semakin ketat dengan adanya berbagai macam harga dan kualitas pelayanan yang berbeda-beda disetiap tempat kuliner, hasil wawancara ke 15 orang konsumen ayam geprek juara cabang Penggilingan membahas tentang harga dan kualitas pelayanan maka ayam geprek juara dituntut untuk dapat mampu bersaing dengan harga yang lebih terjangkau. Kualitas pelayanan yang harus lebih baik agar adanya kepuasan konsumen sehingga konsumen tidak beralih ke ayam geprek yang lain.

Pada tahun 2017 usaha kuliner bernama ayam geprek sambel memulai usaha kuliner di Penggilingan dan pada tahun 2017 juga usaha kuliner ini memutuskan namanya menjadi ayam geprek juara sambel korek dengan produknya yaitu ayam geprek juara. Usaha kuliner ini terkenal dengan nama ayam geprek juara, konsumen menyebutnya dengan singkatan AGJ. Sampai saat ini ayam geprek juara sudah mempunyai 101 outlet di Indonesia

Tabel 1.1
Perbandingan Harga

No	Merek	Menu	Harga
1	Ayam geprek juara	Paket nasi ayam geprek (nasi, ayam dan minuman	Rp 15.000

		es teh berbentuk prasmanan)	
2	Ayam geprek benu	Paket geprek (nasi dan ayam)	Rp 15.000
3	Ayam gepuk Pak Gembus	Paket hemat ayam gepuk (nasi, ayam, es teh manis, tahu dan tempe,lalapan)	Rp 30.000
4	Ayam blenger PSP	Ayam blenger (nasi dan ayam)	Rp 15.000

Sumber : Data penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas ada beberapa merek ayam geprek yang pelayanan dan harganya yang berbeda-beda. ayam geprek juara dengan harga Rp 15.000 sudah mendapatkan satu paket menu, ayam geprek benu dan ayam blenger dengan harga yang sama Rp 15.000 belum mendapatkan minum hanya nasi dan ayam saja, ayam gepuk pak gembus Rp 25.000 sudah mendapatkan paket sangat lengkap dan harga lebih mahal dibanding merek yang lain.

Harga adalah faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Para pengusaha bisnis kuliner harus melakukan riset yang mendalam agar dapat menentukan harga yang sesuai dengan target konsumen, karena apabila ada kesalahan dalam menentukan harga itu akan mempengaruhi volume penjualan. Apabila harga yang ditentukan terlalu tinggi maka pendapatan bisa menurun karena konsumen akan mencari produk yang murah atau harga yang terlalu rendah. Harga suatu produk sebagai penentu dalam kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Ketika harga tidak sesuai dengan kualitas dan kemauan konsumen maka konsumen akan cenderung untuk mengambil keputusan tidak akan membeli produk tersebut.

Harga ayam geprek seharga Rp 15.000 dengan semboyan ayam geprek juara makan minum sepuasnya hanya khusus konsumen yang makan ditempat, konsumen dapat mengambil nasi sesuai keinginan konsumen, es teh tawar yang dapat direfill, mengambil sepuasnya dan satu ayam geprek yang pedesnya sesuai keinginan konsumen. Harga untuk makan ditempat langsung dan harga untuk dibawa pulang harganya pun sama seharga Rp 15.000 tetapi untuk konsumen yang membawa pulang tidak mendapatkan kepuasan yang sama dengan konsumen yang makan ditempat. Konsumen yang datang ke ayam geprek juara sambel korek adalah konsumen yang tidak peduli dengan merek tetapi konsumen membandingkan apakah uang yang di keluarkan oleh konsumen sebanding dengan apa yang konsumen dapatkan.

Selain harga, kualitas pelayanan juga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa senang jika mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan, selain itu ada beberapa pula konsumen yang merasa puas dengan mendapatkan pelayanan yang andal, ketersediaan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Karyawan ayam geprek juara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen merasa puas dengan itu dapat membangun kepercayaan untuk terus membeli dan bahkan konsumen merekomendasikan kepada orang lain sehingga semakin menambahnya para konsumen yang berdatangan untuk membeli. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk membahas masalah ini lebih dalam dan menjadikan objek dalam skripsi ini dengan berjudul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AYAM GEPREK JUARA SAMBEL KOREK DI CABANG PENGILINGAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara (AGJ) di cabang Penggilingan

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan
3. Untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di ayam geprek juara cabang Penggilingan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian dapat sebagai acuan ayam geprek juara dalam menentukan harga dan kualitas pelayanan yang tepat agar dapat menarik konsumen sehingga tercapainya kepuasan konsumen
2. Bagi Konsumen
Hasil penelitian memberikan informasi tambahan yang dapat digunakan dalam menentukan pembelian
3. Bagi Akademis
Hasil penelitian memberikan pemahaman yang lebih jauh tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen agar dapat menambah ilmu, wawasan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi peneliti selanjutnya

1.5 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang harus diselesaikan di atas maka perlu adanya pembatasan masalah serta ruang lingkupnya agar dalam melakukan penelitian hanya terfokus pada harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada ayam geprek juara di cabang Penggilingan

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya di susun rumusan masalah dan di uraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Lalu diuraikan juga dan digambarkan kerangka pemikiran dari peneliti tersebut dan terakhir hipotesis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka konseptual serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah di peroleh.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran atau profil perusahaan, responden dalam objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan analisis

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial