

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep pemasaran modern juga mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan para kompetitornya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama. Konsumen juga bersikap lebih selektif dan kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. Konsumen tidak lagi membeli produk sekedar berdasarkan pertimbangan wujud fisik saja, namun juga termasuk segala aspek pelayanan yang melekat pada produk tersebut sehingga produk tersebut dapat menarik konsumen dalam mengambil keputusannya untuk membeli produk yang dihasilkan.

Banyaknya bisnis bakery yang hadir di berbagai penjuru kota di Indonesia membuat persaingan di industri bakery semakin ketat, karena semakin banyak ragam pilihan hidangan roti dengan variasi bentuk, rasa, tekstur serta harga yang disesuaikan dengan produk yang disajikan. Hal tersebut membuat persaingan antara perusahaan semakin ketat dalam menarik minat dan memuaskan konsumen merupakan salah satu perusahaan di bidang bakery yang cukup populer.

Holland Bakery merupakan salah satu diantara banyaknya Toko kue dan roti di Indonesia yang menjadi salah satu tempat yang banyak di kunjungi oleh para pelanggan atau konsumen. Produk Holland Bakery merupakan toko roti dan kue yang menyediakan berbagai macam roti dan kue dengan kualitas yang tinggi. Holland Bakery ingin menjaga kualitas baiknya sebagai toko kue dan roti yang menyediakan produk dengan kualitas yang terbaik saja sehingga konsumen dapat menjadi lebih loyal pada Holland Bakery.

Holland Bakery Jatirahayu merupakan salah satu cabang Holland Bakery yang ada di daerah Bekasi. Dalam perkembangannya outlet Holland Bakery Jatirahayu

mengalami penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2018-2020. Adapun tabel jumlah pelanggan Holland Bakery Jatirahayu tahun 2018-2020 terdapat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Holland Bakery Jatirahayu Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Pelanggan
2018	92.472
2019	82.772
2020	86.615

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan Holland Bakery Jatirahayu pada tahun 2018 yaitu 92.472 pelanggan. Namun pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah pelanggan menjadi 82.772 atau 11,71% dan Kembali mengalami kenaikan jumlah pelanggan pada tahun 2020 sebesar 6,59% dengan jumlah 88.615 pelanggan pada tahun 2020.

Holland Bakery merupakan toko roti dan kue yang menyediakan berbagai macam roti dan kue dengan kualitas yang tinggi. Holland Bakery ingin menjaga kualitas baiknya sebagai toko kue dan roti yang menyediakan roti dan kue dengan kualitas yang terbaik saja sehingga konsumen dapat menjadi lebih loyal pada Holland Bakery. Walaupun uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen lebih banyak namun citarasa yang dimiliki oleh produk Holland Bakery tetap premium sehingga konsumen menjadi puas karena harga yang dipatok sesuai dengan kualitas yang disediakan. Berikut daftar harga Kue maupun roti yang konsumen sering membeli setiap datang ke Holland Bakery Jatirahayu, dan beserta daftar harga pesaing holland bakery yang berada di jatirahayu

No	Kategori Produk	Nama Produk	Harga Produk (Holland Bakery)	Harga Produk (D'Cika)	Harga Produk (Khasanah Cake)
1		Roti Coklat	Rp. 8.700	Rp. 6500	Rp. 6000

2	Roti Konvensional	Roti Pisang Coklat	Rp. 9.200	Rp. 7000	Rp. 7000
3		Roti Kacang Merah	Rp. 8.700	Rp. 6500	Rp. 7000
4		Roti Coklat Susu	Rp. 9.200	Rp. 7000	Rp. 7000
5		Roti Srikaya	Rp. 9.200	Rp. 7000	Rp. 6000
6	Roti Kesen	Kesen Coklat dan Keju	Rp. 20.500 dan Rp. 22.500	Rp. 50.525 dan Rp. 50.525	Rp. 35.000 dan Rp. 40.000
7	Taart Standar	Black Forest	Rp. 152.000	Rp. 217.50	Rp. 125.000
8		Tiramisu Taart	Rp. 152.000	Rp. 217.150	Rp. 125.000
9		Mocca Cake	Rp. 119.000	Rp. 125.000	Rp. 137.600
10		Lemon Cake	Rp. 119.000	Rp. 125.000	Rp. 137.600

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.

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 Holland Bakery Jatirahayu 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 PADA HOLLAND BAKERY JATIRAHAYU”**

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 Holland Bakery Jatirahayu

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu?

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 Holland Bakery Jatirahayu
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu
3. Untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai acuan dalam harga serta kualitas pelayanan yang tepat agar dapat menarik pelanggan sehingga tercapainya kepuasan konsumen

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah kepustakaan 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 Holland Bakery Jatirahayu

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka system 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

