

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Usaha di bidang kuliner saat ini benar- benar beragam dan berkembang begitu pesat dan cepat. Bahwa usaha di bidang kuliner sangat mempengaruhi pertumbuhan dan membantu perekonomian bangsa ini, sebagai pelaku pasar, para produsen memiliki cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan konsumen . Perkembangan bisnis jenis UMKM di Indonesia saat ini semakin berkembang dengan pesat. Banyaknya UMKM baru yang menawarkan berbagai macam jenis kuliner bermunculan sehingga berdampak pada munculnya persaingan yang ketat antar UMKM . Dengan munculnya banyak produk yang datang dari luar negeri serta banyaknya produk yang serupa dengan harga yang lebih rendah, memicu setiap UMKM untuk menjadi yang terdepan dari semua pesaingnya dan menjadi yang terbaik bagi konsumen. Usaha di bidang kuliner saat ini benar- benar beragam dan berkembang begitu pesat dan cepat. bahwa usaha di bidang kuliner sangat mempengaruhi pertumbuhan dan membantu perekonomian bangsa ini, sebagai pelaku pasar, para produsen memiliki cara agar dapat terus menciptakan dan mempertahankan konsumen. didalam berkehidupan dibidang usaha kuliner merupakan suatu kebutuhan yang lumayan penting bahkan tidak terpisahkan oleh gaya kehidupan masyarakat modern saat ini.

Gado-gado punya kisah unik. Panganan ini sudah jadi makanan khas Jakarta sejak tahun 1950-an. Tepatnya muncul saat terjadi penyerbuan tentara asing di Batavia. Pada waktu itu para pejuang Indonesia kekurangan stok makanan. Jadi mereka mengkalinya dengan mengolah kacang menjadi saus yang kemudian disiramkan ke sayuran yang dipetik dari hutan. Mereka menyebut panganan itu digado artinya yaitu dimakan tanpa nasi dan bertahan hingga sekarang dengan nama gado-gado (Indahsari, n.d.).

Gado-gado yang kita kenal sampai saat ini berupa aneka sayuran yang direbus lalu disiram saus kacang dengan cita rasa unik. Untuk melengkapi gizi biasanya ditambah irisan telur rebus dan kentang. Di zaman sekarang, gado-gado sering disantap bersama dengan lontong ataupun nasi. Aneka sayuran yang dipakai yaitu kacang panjang, taoge, wortel, bayam, seledri, buncis dan lain lain. Sayuran

direbus sebentar dan dipotong potong persegi panjang atau sesuai selera si pembeli ataupun konsumen.

Faktor-faktor yang dapat mendorong Kepuasan Konsumen di antaranya yaitu Kualitas , Kualitas Produk, Harga, kepuasan konsumen, Pelayanan Setiap rumah makan manapun pastinya menginginkan konsumen setia yang selalu datang kembali ke Restonya tidak terkecuali WR. Gado Gado Maya . tentunya tidak lepas untuk memiliki progres pendapatan yang baik dari waktu ke waktu. Sayangnya, untuk bisa mendapatkan konsumen merasa puas maka sebuah rumah makan haruslah memiliki pelayanan yang baik, ramah, agar semua konsumen betah dan merasa nyaman dan juga Kualitas Produk harus stabil dan konsisten dimana setiap pesanan produk-produk harus selalu ada serta kualitasnya harus benar- benar dijaga dari segi kebersihannya pada produknya, saat pelayan menyajikan hidangan, kematangan pada masakanya serta harga disesuaikan dengan menu makan supaya konsumen tidak merasa keberatan karena didunia kuliner saat ini persaingan Harga juga sangat membuat konsumen bertahan serta loyal terhadap resto yang kita miliki.

Konsumen akan menyukai sebuah makanan yang memiliki mutu terbaik, paling inovatif dalam sebuah produk. Dalam hal ini sebuah rumah makan harus mencurahkan energy atau berpikir matang-matang dalam menciptakan sebuah produk yang dapat memenuhi kebutuhan pasar dan selalu melakukan perbaikan terus menerus terhadap produk yang akan dijualnya. Pembeli tidak akan membeli suatu produk apa bila produk tersebut sama dengan produk lainnya atau hanya mengikuti produk lainnya dan tidak memperhatikan cita rasa pada makanan tersebut.

Kualitas produk (X1) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja/*performance*, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk, dan juga *perceived quality*/kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk tersebut. Berdasarkan informasi yang di dapatkan dari konsumen gado gado maya, konsumen berpendapat bahwa cita rasa gado gado maya yang belum

konsisten dan juga disini ada beberapa review dari konsumen. Berikut adalah beberapa review yang telah di dapat :

**Tabel 1 Riwew negatif konsumen pada gado gado maya**

No	Nama	Review	sumber
1.	Vatika	Menurut vatika cita rasa yang di miliki oleh gado gado maya rasanya belum konsisten masih suka berubah ubah	Wawancara
2.	Rizal	Tempatnya yang masih tradisional masih menggunakan kertas minyak, seharusnya di jaman sekarang harus lebih berinovasi . menggunakan <i>styrofoam</i>	Wawancara
3.	Bpk.Mul	Rasanya suka berubah ubah , terkadang terasa asam yang berlebih	wawancara
4.	Ibu . Firda	Harus lebih kuat penyedap rasanya	wawancara
5.	Budi	Agak asam	<a href="https://www.grab.com/id/">https://www.grab.com/id/</a>
6.	Desiana	Rasanya mantap , tp kalau bisa tempatnya menggunakan <i>styrofoam</i>	<a href="https://www.grab.com/id/">https://www.grab.com/id/</a>
7.	Novita dewi	Mungkin butuh penambahan penyedap rasa.	<a href="https://www.gojek.com/id/">https://www.gojek.com/id/</a>
8.	Ulan dewi	Kalau bisa pakai <i>safety lock</i> untuk menjaga kebersihan makanan higgsa sampai ke penerima	<a href="https://www.gojek.com/id/">https://www.gojek.com/id/</a>
9.	Tata laura	Terlalu banyak bawang putih , jadi terlalu menyengat rasanya	<a href="https://www.gojek.com/id/">https://www.gojek.com/id/</a>
10.	Erwin	Enak tetapi bumbu kurang banyak	<a href="https://www.shopee.com/id/">https://www.shopee.com/id/</a>

Sumber : wawancara , aplikasi gojek , grab dan juga shopee food

Pada tabel 1 di atas menunjukkan beberapa review negatif konsumen gado gado maya yang dikutip oleh peneliti melalui wawancara, aplikasi grab food, aplikasi gojek dan juga aplikasi shopee. Dapat diketahui bahwa konsumen gado gado maya banyak yang mengeluh tentang kualitas produknya, seperti cita rasa, pengemasan, dan juga kebersihan tentang gado gado maya itu kurang baik.

Selain kualitas produk, harga ( $X_2$ ) juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen, harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan konsumen gado gado maya banyak yang mengeluh tentang harga yang bisa dibilang terlalu tinggi, menurut konsumen harga gado gado maya bisa dibilang mahal dengan nominal Rp14.000 / bungkus dibanding pasaran harga gado gado yang rata-rata menjual dengan harga Rp.10.000 / bungkus, dan disini peneliti juga telah survei dari beberapa penjual gado gado di sekitar Cibitung dengan penerapan harganya, berikut adalah daftar harga penjual gado gado di sekitar Cibitung.

**Tabel 2 Perbandingan harga gado gado di sekitar Cibitung**

No	Nama toko	Harga	Sumber
1.	Gado gado maya	Rp.14.000	Observasi
2.	Gado gado kuningan	Rp.10.000	Observasi
3.	Gado gado nenek Misar	Rp.9.000	Observasi
4.	Gado gado ibu Jojo	Rp.10.000	Observasi
5.	Gado gado ibu Rumsih	Rp.11.000	Observasi
6.	Gado gado betawi	Rp.10.000	Observasi
7.	Gado gado mamah Putri	Rp.13.500	<a href="https://www.gojek.com/id/">https://www.gojek.com/id/</a>
8.	Gado gado mama Olip	Rp.13.000	<a href="https://www.gojek.com/id/">https://www.gojek.com/id/</a>

Sumber : observasi dan aplikasi gojek

Dari tabel 2 di atas dapat di simpulkan bahwa memang benar gado gado maya memiliki harga yang bisa di bilang tinggi di banding toko toko penjual gado gado lainnya yang mengakibatkan banyaknya konsumen yang mengeluh mengenai harga.

Adapun faktor penting yang menjadi pilihan konsumen adalah suasana tempat (X3). Suasana tempat yang nyaman akan menjadi bahan pertimbangan tersendiri bagi konsumen sebelum memutuskan untuk datang dan menikmati pelayanan yang disediakan oleh sebuah warung, cafe atau restoran. Suasana tempat secara diam-diam dapat menunjukkan kelas sosial dari layanan yang akan diberikan kepada konsumen. Begitu pula yang terjadi dengan tempat makan di Wr Gado Gado Maya yang mempunyai inovasi menu makanan, harga yang ekonomis tetapi kurang memperhatikan tentang suasana tempat yang ada, yang membuat konsumen kurang nyaman terhadap suasana tempat dan di bawah ini ada beberapa riview wawancara konseumen tentang suasana tempat pada wr.gado gado maya

**Tabel 3 Riview Keluhan konsumen mengenai suasana tempat**

NO	Nama	Pertanyaan	Riview	Sumber
1	mia	Bagaimana suasana tempat pada gado gado maya ?	Menurut saya gado gado maya sudah oke , tetapi kurangnya kursi untuk konsumen yang sedang menunggu pesanan	Wawancara
2	Fikri	Bagaimana lahan parkir di gado gado maya?	Iya harus di tambah lahan parkirnya agar konsumen tidak parkir di pinggir jalan yang mengganggu pengguna jalan	Wawancara
3	Alfi	Apakah anda merasa nyaman makan di tempat tersebut.	Kurang. Karena tempat makan yang sempit , dan juga kurangnya meja makan	Wawancara

Dari tabel .3 di atas menyatakan memang terdapat keluhan mengenai suasana tempat pada warung gado gado maya , yang membuat konsumen merasa tidak nyaman dengan suasana pada warung gado gado maya tersebut. Dan di bawah ini ada sebuah gambar yang membuktikan ketidak nyamanan pelanggan



**Gambar 1 Suasana Tempat**

Kepuasan konsumen (Y) merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya . Bila kualitas jauh di bawah harapan, maka mereka akan mengalami ketidakpuasan emosional. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang.

Dengan dasar di atas maka perlu di teliti lebih lanjut , nilai kualitas produk (X1) harga (X2), suasana tempat (X3) sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) . Hal ini di karenakan adanya beberapa pendapat ataupun komentar buruk konsumen terhadap gado gado maya. Dimana komentar konsumen terhadap gado gado maya merasa tidak puas dan kecewa.

Berdasarkan yang terjadi pada fenomena penelitian ini yaitu , harga yang tidak sebanding dengan kualitas. Harga yang tinggi tetapi kualitas produknya yang masih kurang. Sebagai contoh, kemasan yang masih tradisional menggunakan kertas , dan cita rasa yang masih kurang konsisten . Oleh sebab itu rumah makan Gado Gado Maya harus cepat mencari solusi agar segera di atasi karena dengan terjaminnya kualitas produk dan juga suasana tempat yang nyaman dengan begitu keputusan konsumen akan mengalami peningkatan

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya?
3. Apakah suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya.
2. Untuk membuktikan apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya.
3. Untuk membuktikan apakah suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Gado Gado Maya.

## **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi Penulis  
Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Bagi pelaku usaha  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku usaha untuk menjadi bahan pertimbangan sejauh mana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Gado Gado Maya.
3. Bagi Akademis  
Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih jauh membantu menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi peneliti tentang Pengaruh Kualitas produk dan harga Terhadap Kepuasan konsumen Gado Gado Maya

### **1.5 Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membatasi permasalahan Penelitian supaya lebih terarah. Penelitian ini terfokus pada pengaruh kualitas produk, harga, dan suasana tempat terhadap kepuasan konsumen Gado Gado Maya

### **1.6 Sistematika penulisan**

Untuk mendapat gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan dalam penelitian tersebut, maka penulisan di susun oleh peneliti sebagai berikut:

#### **BAB I : 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 II : TINJAUAN PUSTAKA**

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 III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

#### **BAB IV . HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bahasan yang berisi tentang foto profil organisasi perusahaan (bila ada) hasil analisis data , dan pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

#### **BAB V. PENUTUP**

Merupakan bahasan yang berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial .