

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan persaingan semakin ketat sehingga berbagai cara dilakukan para pelaku bisnis untuk menjaga dan mengembangkan keunggulan kompetitif dengan pesaingnya. Gaya hidup instan adalah gaya hidup yang mengutamakan nilai kepraktisan, kecepatan dan efisiensi waktu. Bagi beberapa orang, cepat, praktis dan efisien sudah menjadi sebuah kebutuhan utama di dalam kegiatannya sehari-hari. Hal ini tentu berpengaruh terhadap persaingan bisnis, yang kemudian direspon oleh kebanyakan produsen dalam merancang produk yang sesuai dengan kebutuhan gaya hidup instan masyarakat.

Bisnis yang terpengaruh oleh gaya hidup masyarakat adalah bisnis kuliner seperti Kedai Pempek Gaby Meski merupakan kedai kecil namun Kedai ini adalah salah satu yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat yang harus terpenuhi adalah makanan. Dimana makanan itu merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan kita. Para pengusaha harus menjalin hubungan yang intensif kepada konsumen, karena konsumen atau pembeli dapat dikategorikan sebagai raja.

Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Dora Yuana, 2018). Pada umumnya konsumen menyadari jika ingin mendapatkan kualitas yang baik pasti sesuai dengan harga yang ditentukan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh para pengusaha dalam memberikan harga kepada konsumen, ialah dengan memberikan harga murah dibandingkan dengan pesaing lainnya, namun memberikan ciri khas yang berbeda dengan pengusaha lainnya, karena di Indonesia harga merupakan masalah yang dianggap sensitif.

Menurut Kotler & Armstrong dalam (Fransiska, 2021) Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk memiliki atau menggunakan produk atau layanan tersebut.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Pempek

No	Usaha	Menu	Harga
1	Pempek Gaby	Pempek Kapal Selam	13.000
		Pempek Lenjeran	13.000
		Pempek Keriting	7.000
2	Pempek Bிக yus	Pempek Kapal Selam	16.000
		Pempek Lenjeran	15.000
		Pempek Keriting	8.500
3	Pempek Musi Raya	Pempek Kapal Selam	14.000
		Pempek Lenjeran	13.000
		Pempek Keriting	7.000
4	Pempek Palembang Alim SP5	Pempek Kapal Selam	16.500
		Pempek Lenjeran	16.000
		Pempek Keriting	8.000
5	Pempek 29 Palembang	Pempek Kapal Selam	16.000
		Pempek Lenjeran	16.000
		Pempek Keriting	8.000

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa disetiap Usaha Pempek terdapat perbandingan harga yang membuat konsumen lebih cenderung memilih harga yang relative terjangkau, Pada menu Pempek Kapal Selam, Pempek Lenjeran dan Pempek Keriting, Pempek Gaby dengan harga Rp 13.000, Rp 13.000, Rp 7.000. Pempek Bிக yus dengan harga Rp 16.000, Rp 15.000, Rp 8.500. Pempek Musi Raya dengan harga Rp 14.000, Rp 13.000, Rp 7.000. Pempek Palembang Alim SP5 dengan harga Rp 16.500, Rp 16.000, Rp 8.000, dan Pempek 29 Palembang dengan harga Rp 16.000, Rp 16.000, Rp 8.000. Dari perbandingan tersebut dapat dilihat bahwa adanya perbedaan harga pada menu Pempek Kapal Selam, Pempek Lenjeran dan Pempek Keriting yang membuat konsumen lebih cenderung memilih harga yang relative terjangkau. harga yang relatif tinggi dibanding para pesaingnya dapat mengeliminasi produk dari pertimbangan konsumen.

Faktor lain yang mempengaruhi harga adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang memuaskan akan berdampak terjadinya pembelian yang berulang-ulang kali dan dapat meningkatkan penjualan. Selain pelayanan yang ramah, penampilan diri seorang karyawan atau “waiters” di suatu tempat makan juga berpengaruh, mulai dari kerapian berbusana yang kurang pantas maupun seragam yang digunakan akan menimbulkan kesan yang buruk bagi konsumen. Kualitas Pelayanan dalam sebuah perusahaan juga menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Agustina, 2018) semakin berkualitas pelayanan semakin masyarakat melakukan pembelian bahkan melakukan pembelian secara berulang. Sebaliknya semakin buruk pelayanan, semakin turun pula motivasi konsumen untuk membeli dan menggunakan produk (Pudjo Wibowo, 2018).

Bisnis yang terpengaruh oleh gaya hidup masyarakat adalah bisnis kuliner. Dalam prosesnya, kepuasan konsumen merupakan tindakan yang dilakukan untuk membeli suatu produk. Pada dasarnya, kepuasan konsumen adalah sasaran utama. Dalam perkembangannya, penjual seperti ini telah menerapkan pola pengukuran kepuasan konsumen melalui berbagai cara. Seperti sistem keluhan/ saran, survei konsumen, analisa tingkat kehilangan konsumen, dan sebagainya. Hanya penjual yang berfokus pada konsumen.

Adapun proses kepuasan konsumen melalui lima tahapan yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian. Akan tetapi kepuasan konsumen bukan merupakan tujuan akhir dari perusahaan untuk menjaring konsumen, melainkan perusahaan harus dapat memastikan bahwa konsumen tersebut akan memilih produknya dan akan tetap loyal pada produk yang ditawarkan tersebut. Semakin maraknya bisnis di bidang usaha tentu saja hal ini akan mengakibatkan persaingan di dalam bisnis tersebut semakin ketat. Fenomena kepuasan konsumen pada Pempek Gaby, terdapat masalah konsumen kurang puas dalam pelayanan yang diberikan seperti, 5p yaitu sapa, salam, sopan, santun dan senyum serta 4p yaitu produk, place, price dan promotion.

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 Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi ”

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah ini, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi ?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan pengaruh harga terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi
2. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi
3. Untuk membuktikan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan yang dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap jika penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penulisan penelitian adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Sebagai alat untuk mempratekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat menambahkan pengetahuan mengenai masalah masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Serta untuk mencari bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang layak dipercaya dan menjadi acuan untuk tambahan pustaka bagi peneliti yang membahas tentang masalah ini.

3. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu manajemen Pemasaran serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membatasi permasalahan penelitian supaya lebih terarah. Penelitian ini terfokus pada Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pempek Gaby Cabang Stasiun Bekasi

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian pembahasan, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Menunjukkan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang teori yang berupa pengertian, definisi, kerangka pemikiran dan Rumusan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai tentang desain penelitian, tahapan penelitian, jenis penelitian dan sumber data, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, operasional variabel serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan tentang hasil penelitian dan pembahasan serta implementasi manajerial yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.