

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, mengatakan bahwa pertumbuhan dalam bidang industri makanan dan minuman di Indonesia terus meningkat. Sebagai contohnya di Indonesia dalam industri makanan dan minuman telah mengalami peningkatan sebesar 9,23% pada tahun 2017, dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya sebesar 8,46% (Yasmin, 2018). Melalui data tersebut dapat dikatakan bahwa bisnis minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, hal ini mengakibatkan sebagian produsen semakin meminati bisnis yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Dengan demikian maka produsen semakin dituntut untuk dapat menarik dan mempertahankan konsumennya agar dapat bertahan dalam perkembangan dunia bisnis yang ada, hal ini dapat dilakukan dengan cara mempertahankan rasa puas dan rasa cinta dari konsumen terhadap merek produk dan atau jasa yang diberikan. Berikut gambar Minuman Teguk :



Gambar 1.1 Minuman Teguk

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dapat diperhatikan bagi para produsen guna dapat mempertahankan bisnis yang

dimilikinya. Selain dari hanya memperhatikan kepuasan konsumen, terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya yaitu harga yang ditawarkan pada produk tersebut. Dalam pemasaran, harga merupakan satuan terpenting. Ini karena harga merupakan suatu nilai tukar dari sebuah produk atau jasa yang dinyatakan dalam satuan moneter. Selain itu, harga merupakan salah satu penentu dari keberhasilan perusahaan dalam menjalani usahanya. Banyak UMKM yang bangkrut karena menetapkan harga yang tidak sesuai dengan pasar. Agar konsumen dapat membeli suatu produk, harga harus sesuai dengan perekonomian konsumen. Berikut Data Harga Minuman Teguk :

TEGUK

CHEESEY CREME BRULÉE BOBA SERIES

Siboba  **CUP**

Boba susu dan keju caramel dan susu segar
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Sibotaro  **CUP**

Boba susu dan keju areal + gula brown
susu yang paling banyak "Boba"

Sibovaline  **CUP**

Caramel vanilla dan susu segar + gula brown
susu yang paling banyak "Boba"

Sibanylo  **CUP**

Boba susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Klepan Boba  **CUP**

Boba susu dan keju dengan perpaduan kastor
dan gula + susu kental yang manis + keju

NEW DALGONA SERIES **CUP**

Creamy Dalgona Coffee **15**

Perpaduan teh mix dengan coffee areal yang
manis + susu kental yang manis + keju

Creamy Dalgona Mylo **19.5**

Perpaduan teh mix dengan coffee areal yang
manis + susu kental yang manis + keju

MIX SERIES

Taro **12**

Taro susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Red Velvet **12**

Red velvet susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Dark Choco **12**

Dark choco susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Ovaltine Dark Choco **12**

Ovaltine susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Fresh Milk Gula Aren **12**

Fresh milk gula aren yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Blackandmint with Popping Boba **12**

Blackandmint dengan popping boba
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Es Kaporit with Rainbow Jelly **17**

Es Kaporit with Rainbow Jelly
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

TEA SERIES

Thai Tea **10**

Thai Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Green Tea **10**

Green Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Little Tea **9**

Little Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Milk Tea **12**

Milk Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Thai Tea Gula Aren **12**

Thai Tea gula aren yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

COFFEE SERIES

Kopi Timan Tapa Merindu (Kopi Susu) **12**

Kopi Timan Tapa Merindu (Kopi Susu)
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Kopi Semangka Krim (Kopi Brown Sugar) **10**

Kopi Semangka Krim (Kopi Brown Sugar)
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Kopi Ma Kawan (Kopi Moka) **10**

Kopi Ma Kawan (Kopi Moka)
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

CHEESE SERIES

Thai Tea Cheese **15**

Thai Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Green Tea Cheese **15**

Green Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Topo Cheese **15**

Topo susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Black Oreo Cheese **15**

Black Oreo susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Ovaltine Cheese **15**

Ovaltine susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Red Velvet Cheese **15**

Red Velvet susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Dark Choco Cheese **17**

Dark Choco susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

MYLO SERIES

Mylo Dark Choco **10**

Mylo Dark Choco susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Mylo Thai Tea **12**

Mylo Thai Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Mylo Green Tea **12**

Mylo Green Tea susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Mylo Cheese **15**

Mylo Cheese susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Kopi Kasepian (Kopi Mylo) **15**

Kopi Kasepian (Kopi Mylo)
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

YAKULT SERIES

Grape Yakult **10**

Grape Yakult susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Orange Yakult **10**

Orange Yakult susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Mango Yakult **10**

Mango Yakult susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Lycchee Yakult **10**

Lycchee Yakult susu dan keju areal yang manis + keju
Boba susu dan keju yang paling banyak "Boba"

Gambar 1.2 Daftar Menu Harga Teguk

Tujuan perusahaan adalah untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dan kualitas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan konsumen, perusahaan dapat menawarkan harga yang terjangkau, menarik, dan layanan berkualitas tinggi untuk mempertahankan konsumen mereka. Salah satu tujuan dari marketing adalah memastikan agar produk atau jasa yang dibuat oleh perusahaan dikenal masyarakat sehingga nantinya perusahaan dapat mendapatkan laba dari penjualannya. Maka tidak aneh saat sebuah perusahaan rela mengeluarkan banyak biaya untuk membuat strategi pemasaran. Strategi pemasaran sebenarnya tidak hanya untuk perusahaan besar, perusahaan kecil juga harus memilikinya, contohnya seperti bauran pemasaran 4P, yaitu *Product*(produk), *Price*(Harga),

Place(Tempat) dan *Promotion*(promosi). Harga merupakan salah satu faktor terpenting bagi UMKM untuk mendapatkan keuntungan.

Selain faktor harga, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor masalah kepuasan konsumen. Jasa merupakan jembatan antara kebutuhan konsumen dengan bisnis yang dijalankan. Menurut (Hassanin, 2018), kualitas pelayanan merupakan fenomena yang unik karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda antar orang yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan mengacu pada kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan setiap konsumen. Menjelaskan apakah kebutuhan dan persyaratan pengguna jasa terpenuhi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berarti derajat kesempurnaan pelayanan untuk memuaskan setiap konsumen. Banyak perusahaan *franchise* yang tidak memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Ini mungkin karena sistem pelayanan yang belum maksimal, masalah manajemen yang dihadapi pemilik usaha, dan kemungkinan pelayan melayani dan memahami konsumen yang belum maksimal. Kualitas pelayanan perusahaan juga menjadi faktor kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan berbagai hasil penelitian sebelumnya, penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang Minuman Teguk dengan beberapa variabel seperti harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Fenomena yang terjadi adalah harga yang terlalu tinggi, seperti kualitas pelayanan yang kurang ramah terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa tidak nyaman, dan proses pembuatan minuman yang cukup lama sehingga konsumen harus menunggu lebih lama. Salah satu faktor harga dan kualitas pelayanan adalah kepuasan konsumen. Setelah menyantap minuman teguk, tak sedikit yang kecewa karena pelayanannya yang kurang baik, apalagi dengan harga yang cukup mahal.

Dengan latar belakang permasalahan di atas, betapa pentingnya keseimbangan antara harga dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk (Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu Permai Bekasi Utara)”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk ?
3. Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil yang di peroleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain:

1.4.1. Bagi penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya kedalam dunia praktek manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

1.4.2. Bagi Akademis

Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada khususnya program studi Manajemen.

1.4.3. Bagi Usaha UMKM

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Pengusaha dalam menetapkan harga yang pas dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memberikan batasan masalah pada bab pembahasan tentang “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Teguk (Studi Kasus Konsumen pada Minuman Teguk Pondok Ungu Permai Bekasi Utara)”, sehingga apa yang diuraikan pada penelitian tidak akan menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini dibagi menjadi 5 bagian dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori dan konsep-

konsep tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang masalah objek penelitian yang berkaitan dengan tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, dan teknik pengelolaan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi tentang objek penelitian, deskripsi data penelitian, dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

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

