

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner di Indonesia secara kasat mata tumbuh menyebar dimana-mana, menunjukkan bahwa industri kuliner terlihat terus berkembang bahkan dikatakan sedang *booming*. Ferdiani (2020) menjelaskan bahwa bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini. Selain itu bisnis kuliner juga merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya.

Dalam era globalisasi ini, persaingan tidak hanya terbatas secara regional (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global. Hal ini mengakibatkan semakin banyak variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan konsumen memiliki kecenderungan untuk pengalaman yang diperolehnya, membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Harapan konsumen merupakan faktor penting, layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Ayse, 2007:53).

Selain pelayanan, harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok dipasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumendapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produktersebut. Salah satu bisnis atau usaha yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalahbruts chicken oesapa kupang Persaingan yang semakin ketat itu ditandai dengan banyaknya muncul warung-warung makanan lainnya. Pelayanan dan harga pun beraneka macam juga lokasi yang ditempati sehingga dengan begitu akan memunculkan ciri tersendiri. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola brutus chicken yang ada untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding warung-warung kompetitornya.

Rumah Makan Brutus Chicken Oesapa Kupang didirikan pada tanggal 11 November 2017 oleh Andi Archa yang berasal dari bugis. Brutus chicken oesapa telah menyediaka berbagai macam makanan yang siap disajikan, diantaranya adalah ayam bakar, ayam balado, ayam sambal mentah, ayam gepuk, ayam geprek dan masih ada makanan lainnya. Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai bisnis yang mengalami pertumbuhan tinggi di berbagai belahan dunia. Banyak bermunculan outlet yang menawarkan produk makanan dan minuman dalam berbagai bentuk. Hal ini disebabkan makanan merupakan salah satu kebutuhanpokok yang harus dipenuhi semua orang. Pesatnya pertumbuhan industri jasa makanan memicu munculnya restoran cepat saji.

Menjamurnya restoran cepat saji membuat masyarakat mudah menikmati makanan yang disajikan secara cepat. Terkait dengan kebutuhan primer manusia jenis usaha tempat makan menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan. Budaya makan diluar rumah, tingkat konsumeris yang tinggi dan jadwal kerja manusia yang padat membuat masyarakat lebih memilih untuk makan di restoran. Melihat besarnya peluang ini, para pengusaha termotivasi untuk memulai bisnis restoran yang menjual makanan dan minuman yang disesuaikan dengan kebutuhan mayoritas masyarakat. Industri pangan bukan lagi hanya dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan biologis namun juga menjadi sarana hiburan dan gaya hidup baru dikalangan masyarakat. Bisnis kuliner dimassa kini harus mementingkan cita rasa dan melihat kebutuhan konsumen.

Saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat , satunya bisnis dibidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis yang akhirnya menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan kondisi yang demikian pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. pelaku usaha dituntut harus mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan , pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing dipasar.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah seperti yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa. Harga khususnya merupakan pertukaran uang dengan barang atau jasa. Juga pengorbanan waktu karena menunggu untuk memperoleh barang atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu ketika pembeli akan menentukan suatu keputusan pembelian terhadap suatu produk atau jasa. Apalagi produk atau jasa tersebut merupakan kebutuhan pokok sehari-hari seperti makanan, minuman dan kebutuhan pokok lainnya, pembeli akan sangat memperhatikan harganya. Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa. Harga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi pilihan pembelian, (Kotler dan Keller, 2010:85).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah

kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Tabel 1.1
Jenis Makanan Rumah makan Brutus Chiken Oesapa kupang

| No | Jenis – jenis makanan | Harga perporisi (Rp) |
|----|-----------------------|----------------------|
| 1 | Ayam Bakar | 23.000 |
| 2 | Ayam Balado | 20.000 |
| 3 | Ayam Gepuk | 24.000 |
| 4 | Ayam Sambal Mentah | 24.000 |
| 5 | Ayam Geprek | 20.000 |

Sumber data: Rumah Maka Brutus Chiken Oesapa kupang

Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang menjual jenis makanan siap saji yaitu: ayam bakar, ayam balado, ayam gepuk, ayam sambal mentah, ayam geprek. Yang harga paling tinggi adalah ayam gepuk dan ayam sambal mentah Rp 24.000, Dan harga terendah adalah ayam balado dan ayam geprek Rp 20.000.

Tabel 1.2

1. Data penjualan Jumlah porsi yang laku perbulan pada tahun 2019-2021 Rumah makan Brutus chicken Oesapa Kupang

| No | Tahun | Ayam Bakar | Ayam Balado | Ayam Gepuk | Ayam Sambal Mentah | Ayam Geprek |
|----|-----------|------------|-------------|------------|--------------------|-------------|
| 1 | 2019 | 500 | 400 | 350 | 250 | 600 |
| 2 | 2020 | 350 | 350 | 250 | 200 | 400 |
| 3 | 2021 | 250 | 300 | 150 | 150 | 500 |
| 4 | Jumlah | 1.100 | 1.050 | 900 | 600 | 1500 |
| 5 | Rata-rata | 366,6 | 350 | 300 | 200 | 500 |

Sumber data: Rumah Maka Brutus Chicken Oesapa kupang

Dari tahun 2019 penghasilan meningkat setiap bulan, pendapatan perbulan Rp 42.300.000. Hasil penjualan dari ayam bakar 500 porsi, ayam balado 400 porsi, ayam gepuk 350 porsi, ayam sambal mentah 250 porsi ayam geprek 600 porsi. Pada tahun 2020 penghasilan perbulan mulai menurun Rp 6.125.000. Hasil penjualan dari ayam bakar 350 porsi, ayam balado 350 porsi, ayam gepuk 250 porsi, ayam sambal mentah 400 porsi, ayam geprek 400 porsi.

Demikian pada tahun 2021 penghasilan terendah perbulan Rp 28.950.000 hasil penjualan dari jumlah ayam yang laku semakin berkurang. Ayam bakar 250 porsi, ayam balado 300 porsi, ayam gepuk 300 porsi, ayam sambal mentah 150 porsi, ayam geprek 400 porsi. Rumah makan brutus chicken terus mengalami Penurunan sejalan dengan adanya pembatasan aktivitas fisik sebagai upaya meredamnya penyebaran virus COVID-19. Ini disebabkan pada tahun tersebut virus corona mulai menyebar dimana-mana dan mulai lock down. Hal ini mengakibatkan kunjungan pelanggan berkurang akibat virus corona dan banyak pelanggan yang merasa takut tersebar virus. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, maka brutus chicken harus menciptakan suatu strategi untuk

memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan juga memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Jadi perlu dipikirkan cara-cara yang efektif untuk memenangkan persaingan menjadi prioritas utama.

Firdiyansah (2017) dengan judul “ pengaruh kualitas pelayanan, harga,dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, terdapat kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, Harga secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian tersebut adalah Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

Dan terdapat beberapa saran sebagai berikut : Para karyawan Warung Gubrak diharapkan menambah pengetahuan mereka tentang makanan agar karyawan dapat dengan cepat dan baik dalam mengidentifikasi masalah yang dialami pelanggan Warung Gubrak, Karyawan Warung Gubrak juga diharapkan meningkatkan lagi kualitas kinerja mereka agar dapat melayani dengan ramah sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, seperti karyawan bersedia bekerja mencarikan tempat duduk yang kosong.

Mariansyah dengan judul “pengaruh kualitas produk ,kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen café kabalu” berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh terdapat kesimpulan ada pengaruh kualitas produk, kualitas

pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di cafe kabalu Palembang. Dan terdapat beberapa saran Jika cafe kabalu tidak melakukan peningkatan kualitas produk yang lebih aktual maka akan menyebabkan dampak yang buruk bagi keberlangsungan usaha. Peningkatan tersebut bisa dilakukan dengan cara menciptakan produk yang lebih bervariasi, atau melakukan evaluasi terhadap produk yang dirasa masih kurang, Karyawan cafe kabalu seharusnya lebih siap ketika dibutuhkan oleh konsumen, walau jumlah tenaga kerja kurang mencukupi untuk melakukan apa yang seluruh konsumen mau, tapi seharusnya itu bukan menjadi sebuah alasan untuk lebih peka di waktu yang akan datang.

Cafe kabalu sepertinya harus lebih mempertimbangkan untuk menurunkan harga pada beberapa menu, karena aspek ini juga bagaikan sebuah ancaman dikarenakan banyak sekali kompetitor di sekitar. peneliti berharap semoga penelitian ini berguna sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengukur kepuasan konsumen menggunakan variabel bebas yang ada di penelitian ini atau mengganti dengan variabel lain untuk menemukan temuan yang baru. Dari berbagai penelitian diatas, terdapat persamaan dari segi kualitas pelayanannya. Dimana kualitas pelayanan ini sangat berperan penting serta sangat diperlukan sekali untuk mencapai kepuasan pelanggan

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang’**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka saya merumuskan masalahnya adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang

1.3 Persoalan Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chicken oesapa kupang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chicken oesapa kupang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan dibrutus chicken oesapa kupang
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chicken oesapa kupang

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman teori dibidang Manajemen Pemasaran di UKAW

2. Manfaat bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dan dipertimbangkan oleh pihak manajemen perusahaan untuk memperoleh data mengenai pengaruh pemasaran, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chicken oesapa kupang.