

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat pesat, membuat para pelaku bisnis harus saling bersaing untuk menarik para konsumen melakukan pembelian. Para pelaku bisnis diharapkan mampu untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh para konsumen. Dengan perkembangan bisnis saat ini yang berfokus dalam aspek kuliner yang sudah semakin meluas bisnis kuliner di Indonesia khususnya di Yogyakarta, menjadikan persaingan bisnis semakin ketat. Selain masakan, varian produk, harga dan kualitas pelayanan, juga menjadi hal krusial demi nama baik rumah makan tersebut.

Beberapa rumah makan sudah mempergunakan sistem manajemen untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan menggunakan berbagai banyak hal yang menarik dengan mengkomposisikan beberapa aspek untuk bisa tampil beda dengan kompetitornya. Karena makan adalah kebutuhan utama makhluk hidup, tidak hanya manusia, hewan serta tumbuhan juga membutuhkan makan. Pada umumnya orang lebih memilih memasak makanannya sendiri agar lebih hemat dan terjamin, namun seiring berjalannya waktu seseorang sibuk akan kegiatannya. Hal tersebut yang menjadi peluang bagi pemilik usaha kuliner yang tersebar dimana-mana, khususnya di kota Yogyakarta. Alasan lain yang membuat orang suka makan di rumah makan adalah karena perbedaan suasana,

serta kenyamanan yang didapatnya dari fasilitas yang memang sengaja disediakan untuk kenyamanan tamu ketika makan.

Kepuasan konsumen sangat penting bagi pelaku usaha, terutama bagi pelaku usaha kuliner. Saat ini pelaku usaha kuliner dalam menyusun strateginya lebih memperhatikan kepuasan yang diberikan kepada konsumennya, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Sudaryono (2016) konsumen yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan konsumen akan loyal terhadap produk tersebut. Konsumen juga akan merekomendasikan kepada orang-orang disekitarnya dari mulut ke mulut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Dalam penelitian (Indrasari, 2017) kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh variasi produk. Variasi produk adalah sebagai unit yang berbeda di dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan atau ciri-ciri.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu

produk dan jasa sebagai hasil evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen adalah strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut tetap berkembang. Selain itu, perusahaan juga harus memenuhi kebutuhan konsumennya. Apabila konsumen merasa puas makan konsumen tidak akan berpindah ke rumah makan lain dalam pembelian suatu produk yang sejenis.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu, varian produk, harga dan kualitas pelayanan. Dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman, konsumen memiliki selera yang berbeda-beda dan cenderung mengikuti trend. Restoran menyediakan menu dan jenis olahan yang bervariasi guna memenuhi karakteristik dan keinginan konsumen yang pada dasarnya mudah bosan dalam hal apapun. Oleh karena itu, varian produk merupakan suatu yang sangat penting mempengaruhi minat beli calon konsumen. Berdasarkan penelitian (Ariyanto, 2020) rumah makan Juragan Sambal Surabaya menawarkan produk yang bervariasi di buku menu, mulai dari makanan, seperti ayam bakar, ayam penyet, ayam crispy, ayam geprek, bebek, lele terbang, lele tongsis, dan lain sebagainya serta minuman tradisional dan kekinian, seperti teh, jeruk, susu coklat, milo, cappucino dan varian lainnya. Selain itu, visual makanan dan minuman menjadi elemen yang perlu diperhatikan dengan penyajian yang

dikemas secara menarik dan elegan untuk mengikuti trend konsumen yang saat ini mempunyai kebiasaan untuk memotret sebelum menikmatinya.

Harga jual juga perlu diperhatikan dan dianggap sangat kompleks bagi semua pengusaha dan dapat menimbulkan masalah. Itu dihitung dan dipertimbangkan dengan benar berdasarkan komponen biaya, waktu, dan energi yang digunakan untuk membuat produk. Harga mencerminkan manfaat dan biaya dari segala macam biaya yang dikeluarkan dan dikorbankan konsumen untuk memperoleh, memiliki, dan merasakan manfaat suatu produk (Hasan, 2013). Faktor harga seringkali menjadi pertimbangan yang paling sulit bagi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian berdasarkan pendapatan, status sosial, biaya peluang, dan sebagainya. Harga yang ditetapkan merupakan ukuran permintaan produk dan pangsa pasar (Akbar, 2013).

Pertimbangan terakhir adalah kualitas layanan. Kualitas layanan memiliki dampak besar pada pelanggan kami. Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan atau pengembangan layanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang buruk membuat tidak nyaman dan malas bagi pelanggan untuk mengunjungi rumah makan. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan terhadap pelanggan dirasa baik, tentunya para pelanggan merasa nyaman. Pelayanan yang ramah, dan kekeluargaan membuat pelanggan akan merasa betah seperti dirumah sendiri. Pelayanan yang cekatan juga akan berdampak sangat baik bagi pelanggan,

mereka akan merasa sebagai pelanggan terbaik dan melakukan pembelian kembali di seluruh cabang Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanto, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Varian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Juragan Sambal Surabaya” menemukan bahwa varian produk mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Di lain sisi penelitian yang dilakukan oleh (Maichael, 2018) yang berjudul “Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa” menemukan bahwa variasi produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dapur pandhawa.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rismayanti, 2021) yang berjudul “Pengaruh Variasi Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Upmart Universitas PGRI Semarang” menemukan bahwa harga mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Upmart Universitas PGRI Semarang. Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rustiana, dkk 2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Alim” menemukan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Martabak Alim.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fadjar, dkk 2020) yang berjudul “Peranan Kualitas Pelayanan Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara” menemukan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bakso Boedjangan Bintara. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rachman, dkk 2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Harga Dan *Brand Image* Dalam Membangun Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali” menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Ini Baru Steak Boyolali.

Dari latar belakang di atas peneliti memutuskan melakukan penelitian lebih lanjut pada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu, varian produk, harga dan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh cabang Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta, perusahaan ini berjalan di bidang kuliner. Berdasarkan uraian di atas, maka judul yang dipilih peneliti adalah **“Pengaruh Varian Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Konsumen di seluruh cabang Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah varian produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS)?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS)?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS)?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini, adalah:

1. Peneliti membatasi penelitian pada variabel varian produk, harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.
2. Responden penelitian ini adalah konsumen seluruh cabang Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta.
3. Waktu penelitian dibatasi bulan Januari sampai Februari 2021.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang tertulis diatas, maka tujuan penelitiannya, adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh varian produk terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS).
2. Untuk menganalisa pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS).
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS).

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti ini dapat menambah wawasan dan menambah referensi bagi penulis tentang pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, serta bermanfaat dalam bidang Manajemen Pemasaran.

## 2. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian mengenai pengaruh variasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal (SS) diharapkan dapat memberikan informasi terhadap perusahaan dalam menentukan variasi produk dan harga serta memotivasi perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan konsumen yang optimal.

## 3. Manfaat Bagi STIM YKPN

Sebagai tambahan koleksi perpustakaan, bahan refensi dan bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah yang ada.