

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adapun ayat yang menjadi rujukan Ibnu Taimiyah dalam menetapkan harga adalah surat An-nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Perusahaan yang bersaing ketat pada saat ini adalah perusahaan makanan cepat saji. Restoran cepat saji yang saat ini sedang populer dan selalu dikunjungi banyak pelanggan termasuk pelajar dan masyarakat adalah Mie Gacoan. Mie Gacoan juga dikenal sebagai Mie pedas no 1 di Indonesia. Mie Gacoan menggunakan cabai yang pedas dan halus sehingga mudah tercampur dengan mie. Rasanya yang enak dan harganya yang murah membuat pelanggan tertarik untuk mengambil keputusan membeli Mie Gacoan. Mie Gacoan termasuk produk baru yang belum lama membuka cabang di Kota Yogyakarta akan tetapi sudah mempunyai banyak pelanggan. Di Yogyakarta Mie Gacoan memiliki tujuh cabang yaitu di Kotabaru, Patangpuluhan, Gejayan, Colombo, Babarsari, Godean, Jombor.

Mie Gacoan adalah sebuah merek dagang dari jaringan rumah makan mie pedas nomor 1 di Indonesia, yang menjadikan anak perusahaan PT. Pesta Pora Abadi. Didirikan awal tahun 2016, “Mie Gacoan” kini telah menjadi pemimpin pasar, khususnya di provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, dan Kepulauan Bali, dan berada di jalur yang tepat untuk menjadi merek terbesar nomor satu secara nasional. Mengungjung konsep *food service* modern dengan harga yang sangat terjangkau, kehadiran Mie Gacoan mendapatkan apresiasi yang tinggi di seluruh pasar dimana Mie Gacoan hadir melayani puluhan ribu konsumen di setiap bulannya. Mie Gacoan memiliki beberapa cabang di berbagai kota selain di Yogyakarta.

Tabel 1. 1 Daftar Cabang Rumah Makan Mie Gacoan

No	Kota	Cabang
1	Malang	Kendalsari, Jalan Jakarta dan Ciliwung
2	Surabaya	Ambengan dan Wiyung
3	Yogyakarta	Colombo, Kota Baru, Godean, Taman Siswa, dan Babarsari
4	Semarang	Peterongan dan Tembalang
5	Solo	Paragon, Solo Baru dan Manahan
6	Bandung	Bandung
7	Cirebon	Cirebon
8	Bali	Gatsu, Renon, Pakerisan, Teuku Umar, Batu Bulan dan Dalung.

Sumber: www.miegacoan.com (2021)

Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Produk Mie Gacoan Dengan Produk Lain.

Nama Produk	Mie Gacoan	Mie Nyinyir	Mie Talk
Harga Produk	Rp. 9.500	Rp.8.000	Rp. 9.500
	Rp. 10.500		Rp. 10.500

Sumber: Salsabila et al., (2022)



Gambar 1. 1 perbandingan harga produk Mie Gacoan dengan produk lain

Berdasarkan data pada Tabel 2.1 menunjukkan bahwa harga Mie Gacoan dan Mie Nyinyir itu sama, hanya berbeda tipis dengan kompetitornya. Dengan perbedaan harga yang seperti itu banyak pelanggan yang tetap datang ke Mie Gacoan, karena setiap pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Mie Gacoan menawarkan menu yang bervariasi dan tempat yang nyaman dengan pemandangan yang indah. Sehingga banyak pelanggan yang rela mengantri untuk menikmati Mie Gacoan, bahkan banyak juga yang menggunakan jasa *driver online* agar tidak perlu antri untuk menikmati Mie Gacoan. Banyak pelanggan yang datang ke Mie Gacoan mengaku puas karena dengan harga yang terjangkau mereka bisa mendapatkan makanan enak. Hal ini membuat pelanggan tidak merasa kecewa sehingga mereka melakukan keputusan pembelian terhadap Mie Gacoan.

Menurut Agusti dan Verano (2022) kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk mulai dari pemasaran, Teknik, manufaktur, dan pemeliharaan yang memastikan bahwa produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas produk adalah sekumpulan atribut atau karakteristik yang dijelaskan dalam produk (barang dan jasa) dan

digunakan untuk memenuhi harapan. Mie Gacoan membuka cabang pertama kali di kota Yogyakarta pada tahun 2018 dan langsung disambut baik oleh pelanggan di kota Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mie Gacoan memberi citra yang positif kepada pelanggan.

Menurut Paryanti (2022) harga adalah suatu nilai dari produk yang berpengaruh terhadap keuntungan dari produsen. Harga juga menjadi salah satu faktor perhatian konsumen saat membeli, sehingga perlu memberikan perhatian khusus saat menentukan harga. Menurut Maisara dan Galih (2022) ada beberapa restoran cepat saji yang memiliki menu makanan yang sama tetapi memiliki harga yang berbeda, konsumen akan lebih memilih makanan yang harganya terjangkau untuk mendapatkan produk yang sama. Harga yang ada di daftar menu harus sama dengan ketika membayar dikasir, hal itu sangat berpengaruh terhadap konsumen. Jika harga yang dibayar dikasir lebih mahal dari pada di daftar menu maka konsumen akan kecewa dan memilih membeli di tempat lain. Jadi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Zusmawati et al., (2023) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mempunyai nilai pada suatu pasar, sasaran yang mempunyai kemampuan memberikan manfaat dan kepuasan, meliputi hal-hal tersebut adalah benda, jasa, organisasi, tempat, dan gagasan. Dalam hal ini, perusahaan memfokuskan perhatiannya pada upaya menciptakan pelayanan yang unggul dan perbaikan berkelanjutan. Pelayanan berkualitas tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan bisnis.

Menurut Rahardjo dan Yulianto (2021) kepuasan pelanggan akan timbul jika kebutuhan atau keinginan pelanggan dapat terpuaskan secara maksimal dalam hal produk atau jasa yang di berikan mempunyai kualitas yang sangat baik, maka kepuasan pelanggan akan timbul begitu pula sebaliknya jika produk atau jasa yang diberikan tidak berkualitas dan tidak dapat memenuhi keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel pada penelitian sebelumnya terdapat variabel citra merek, akan tetapi pada penelitian ini variabel citra merek tidak dipakai. Dan tempat penelitian sebelumnya di kota Semarang sedangkan pada penelitian ini tempatnya di kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta?
2. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Taman Siswa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, terutama dibidang pemasaran tentang pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Praktisi

Diharapkan sebagai referensi hasil untuk penelitian selanjutnya yang terkait kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.