

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. Q.S. Al-Imran:159.

Seiring berkembangnya zaman dan meningkatnya derajat kehidupan masyarakat pada saat sekarang ini, oleh sebab itu tidak sedikit banyak mempengaruhi pola konsumsi dan cara memenuhi kebutuhan. Keadaan masyarakat saat ini banyak berpengaruh oleh aspirasi dan ruang lingkup kita.

Hal ini juga berdampak pada perkembangan zaman dunia bisnis yang semakin hari semakin inovatif dan kreatif. Sebagai salah satu contohnya adalah dibidang kuliner. Bidang kuliner yang mengalami peningkatan cukup pesat misalnya Olive Fried Chicken. Supaya dapat memenangkan persaingan pasar yang dimiliki saat ini, maka perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasikan strategi usahanya dari lingkungan yang terus menerus berubah.

Menurut Oliver (2007:31), mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan bagian dari pemasaran yang berperan penting dipasar. Strategi pemasaran yang berprioritas pada konsumen membuat sebuah perusahaan harus memahami perilaku dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Harapan konsumen ialah harapan penting

bagi, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen untuk memberikan harapan lebih (Asye,2007:53).

Selain kualitas layanan, harga juga merupakan salah satu faktor penting dalam suatu penjualan. Banyak perusahaan gagal karena mematok harga yang tidak sesuai dipasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen disekitar. Sedangkan menurut konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan keputusan dalam menentukan keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tertentu.

Menurut Walton (2004:17), harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Jika ketiga aspek tersebut berjalan dengan baik, maka konsumen akan merasa puas, sedangkan pada kenyataanya tidak demikian. Sebagai salah satu jenis bisnis yang sedang marak beberapa tahun belakangan ini adalah usaha dalam bidang kuliner. Dunia kuliner tidak pernah berhenti, melainkan terus mengikuti perkembangan jaman.

Persaingan bisnis di dunia kuliner khususnya Olive Fried Chicken Yogyakarta pada saat ini semakin lama semakin berkembang. Olive Friend Chicken adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, atau yang lebih sering disebut Olive ini menjual berbagai macam jenis makanan seperti ayam goreng tepung, ayam geprek, burger, kentang goreng dan berbagai macam minuman. Olive Fried Chicken memiliki berbagai cabang di DIY. Yang berpusat di jl. Taman Siswa No 712, Sorosutan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Olive Fried Chicken harus senantiasa menyajikan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukna bahwa betapa pentingnya sebuah strategi pemasaran dalam stiap usaha. Dalam penelitian ini ingin mengetahui tentang pengaruh harga, kualitas layanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian yang dapat disimpulkan dari uraian latar belakang masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken ?
- 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pada konsumen Olive Fried Chicken ?
- 3) Apakah nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken ?
- 4) Apakah harga, kualitas layanan, dan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken.
- 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken.
- 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken.
- 4) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga, kualitas pelayanan, nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Olive Fried Chicken.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi teoritis
 - a. Bagi penelitian sebagai saran untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
 - b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta bahan kajian dalam penelitian.
 - c. Bagi peneliti lebih lanjut, peneliti ini diharapkan dapat memotivasi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian-penelitian yang belum terjangkau dalam penelitian sehubungan dengan penelitian ini.
2. Secara praktis
 - a. Bagi outlet Olive Fried Chicken, sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal harga, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen yang optimal.