

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

”Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta) mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.” (QS. Al-Furqon: 67).

Di era yang semakin maju ini, dunia usaha tumbuh dengan pesatnya sehingga seorang pengusaha harus mampu bekerja dan memproduksi secara efisien dan kreatif. Hal ini dimaksudkan supaya pengusaha mampu bersaing dengan perusahaan lain dan mampu bertahan serta memperoleh tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba. Perusahaan harus mampu menentukan klasifikasi komoditas yang harus mendapatkan perhatian utama supaya dapat menjaga permintaan konsumen. Selalu berubahnya keinginan konsumen, maka perusahaan harus bisa mengikuti keinginan konsumen dengan cara memberikan pelayanan terbaik. Dengan melakukan analisa melalui harga, kualitas produk dan pelayanan maka bisa mengukur kepuasan seorang konsumen atas produk yang telah dipakainya.

Dikarenakan banyaknya konsumen yang menyukai Roti Gembong Gedhe dibanding pesaing lainnya, maka perusahaan Roti Gembong Gedhe ini selalu berusaha memberikan produk yang berkualitas serta pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini memicu kepada semakin banyaknya konsumen yang datang, maka semakin besar pula laba yang diperoleh. Sehingga perusahaan Roti Gembong Gedhe ini terus berupaya meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak secara terus menerus terhadap peningkatan penjualan produk seiring dengan meningkatnya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen di setiap perusahaan merupakan salah satu kunci untuk memaksimalkan tujuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Tanpa adanya kepuasan konsumen, maka usaha atau bisnis yang dijalankan tidak akan berkembang pesat atau dengan kata lain tujuan utama tidak bisa dicapai. Oleh karena itu, para pelaku usaha harus selalu memikirkan bagaimana cara mencapai yang namanya kepuasan konsumen. Hal ini bisa diperhatikan melalui penetapan harga, memberikan produk yang berkualitas, serta pelayanan yang sangat disukai oleh para konsumen.

Selain berusaha untuk terus meningkatkan omset melalui penjualan Roti Gembong Gedhe, perusahaan juga harus bersaing dengan para kompetitor nya. Bermunculannya *brand-brand* Roti Gembong lainnya akan membuat persaingan di bisnis ini semakin ketat. Harga tentunya memiliki peranan penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan ketika melakukan proses pembelian. Menurut Kotler (2012:138) yang dimaksud dengan harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk membeli sebuah produk atau jasa. Di Roti Gembong Gedhe sendiri, harga jual produk berkisar Rp. 15.000 – Rp. 25.000 per-item dengan inovasi rasa dan

harga yang berbeda. Dengan kisaran harga tersebut, maka semua kalangan konsumen dapat menikmati produk Roti Gembong Gedhe ini. Namun demikian, tentunya masih ada konsumen yang menganggap kisaran harga yang diberikan oleh perusahaan Roti Gembong Gedhe itu sendiri terlalu mahal. Oleh karena itu, perusahaan tetap harus memperhatikan atau menjadikan hal ini sebagai evaluasi dalam pemberian harga. Perusahaan harus mampu memberikan harga yang pas dan menguntungkan perusahaan ataupun konsumen.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaingnya. Sehingga dalam situasi ini diperlukan strategi-strategi untuk memenangkan hati para konsumen, salah satunya dengan cara memberikan produk yang berkualitas dan disukai oleh para konsumen. Kualitas produk yang diberikan perusahaan harus benar-benar berkualitas sehingga apa yang menjadi ekspektasi dari para konsumen dapat terwujud, Assauri (2015:211) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan dari sebuah produk dalam memenuhi fungsinya serta menjadi bahan untuk memenuhi kebutuhan dasar Perusahaan Roti Gembong Gedhe diharuskan memiliki inovasi pada produk-produknya. Hal ini dikarenakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner tentunya harus menjadikan rasa ataupun kualitas produk sebagai hal utama yang harus diperhatikan bagi perusahaan. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa rasa bosan dari konsumen dalam membeli produk-produk yang itu saja dapat terjadi. Tentu saja masih banyak konsumen yang tidak menyukai aneka rasa yang diproduksi oleh Roti Gembong Gedhe. Karena hal tersebut, perusahaan Roti Gembong Gedhe harus selalu melakukan evaluasi ataupun mencari ide kreatif dalam menangani hal tersebut.

Pada kualitas pelayanan juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan bagi setiap perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Tjiptono (2016:59) berkata jika kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Di Roti Gembong Gedhe sendiri memang menggunakan *system take away*, namun kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat diperlukan untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen. Seperti kesopanan, keramahan, kemampuan komunikasi, ketanggapan serta kebersihan dan kenyamanan outlet. Karena perasaan senang ketika membeli produk di toko, membuat konsumen merasa betah untuk berlangganan pada produk tersebut. Di Roti Gembong Gedhe sendiri kebersihan toko sangat diperhatikan. Ketanggapan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen sangat bagus. Di toko Roti Gembong Gedhe sendiri pun sangat memperhatikan protokol kesehatan. Jadi intinya, dikarenakan Roti Gembong Gedhe ini hanya melakukan *system take away* dan harus selalu memberikan kenyamanan ataupun pelayanan yang baik di bidang lainnya. Sehingga suasana jual beli di toko pun sangat tertib dan cepat. Hal ini dapat dilihat ketika merasakan suasana yang sangat nyaman ketika membeli produk di Roti Gembong Gedhe.

Jika sebuah perusahaan khususnya di bidang kuliner seperti Roti Gembong Gedhe ini memperhatikan 3 hal ini (harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan) maka tingkat kepuasan konsumen pun akan tinggi. Hal ini tentu akan berdampak baik pada perusahaan karena konsumen akan merasa betah untuk selalu berbelanja di perusahaan karena merasa terpenuhi keinginan dari konsumen tersebut atau merasa puas.

Berdasarkan pengamatan penulis, tentang perihal harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan masih terdapat pro dan kontra di masyarakat. Misalnya, masyarakat yang menganggap harga dari Roti Gembong Gedhe itu sendiri masih terbilang mahal. Produk-produk yang diberikan Roti Gembong Gedhe terkadang terasa bosan karena varian yang itu-itu saja. Kemudian, dikarenakan *system take away* yang diterapkan Roti Gembong Gedhe, hal ini tentu bisa dikatakan menjadi suatu perhatian dari para konsumen karena terkadang konsumen juga ingin merasakan ataupun mencicipi terlebih dahulu atas produk yang ingin mereka beli. Namun demikian, meskipun Roti Gembong Gedhe menerapkan system tersebut, pelayanan yang diberikan ataupun rasa nyaman sebagai cara untuk menutup atau menyikapi hal tersebut.

Dari latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji serta menganalisis peran Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Gembong Gedhe Kota Yogyakarta.



Data Sekunder : Salah satu outlet Roti Gembong Gedhe

Sumber : <https://jogja.tribunnews.com/>



Data Sekunder : Aneka varian rasa Roti Gembong Gedhe

Sumber : <https://www.jalan-jajan.com>

1.2 Rumusan Masalah

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

- 1) Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gembong Gedhe?
- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada konsumen Roti Gembong Gedhe?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada konsumen Roti Gembong Gedhe?
- 4) Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada konsumen Roti Gembong Gedhe?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga
- 2) terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gembong Gedhe
- 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gembong Gedhe
- 4) Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gembong Gedhe
- 5) Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Gembong Gedhe

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Teoritis

- a. Bagi penelitian sebagai sarana untuk melatih berfikir 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 Roti Gembong Gedhe, sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian dalam hal harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen yang optimal.