

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbangnya dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi bagi produsen hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia usaha. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah-ubah, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan konsumen secara terus-menerus. Semakin berkembangnya masyarakat modern seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang

semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun wanita yang menghabiskan waktu di luar rumah yang mengakibatkan mereka untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satunya dengan mencari makanan dan minuman di luar rumah, Karena dengan memilih makanan di luar rumah mereka memiliki banyak alternatif dalam memilih menu makanan yang mereka inginkan, selain untuk memenuhi kebutuhan makannya, mereka juga mencari tempat makan yang memiliki suasana yang tenang dan nyaman. Karena setelah seharian melakukan pekerjaan yang melelahkan mereka membutuhkan ketenangan dan kenyamanan untuk mengembalikan kondisi tubuh mereka.

Kepuasan pengguna merupakan hal yang harus diutamakan oleh perusahaan demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan pengguna rumah makan atau tempat makan Waroeng SS selalu memperhatikan faktor-faktor kepuasan konsumen seperti kualitas pelayanan dan harga yang di tawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh kepuasan konsumen rumah makan atau tempat makan Waroeng SS berupaya mencari cara yang dapat menciptakan kepuasan penggunanya.

Oleh karena itu rumah makan atau tempat makan Waroeng Spesial Sambal dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui kualitas pelayanan dan harga agar dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Hal ini juga ini dianggap penting oleh rumah makan atau tempat makan Waroeng Spesial Sambal sehingga perlu dievaluasi kembali tentang seberapa besar

pengaruhnya terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan usaha.

Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pembelian yang berulang-ulang pada satu merek atau produk pada perusahaan yang sama dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut mempunyai loyalitas terhadap merek atau perusahaan tersebut.

Waroeng Spesial Sambal atau yang sering disebut dengan Waroeng SS merupakan sebuah tempat makan yang pertama kali berdiri di Yogyakarta pada tahun 2002 . Waroeng SS ini menyajikan berbagai macam makanan dengan lauk yang bervariasi serta dilengkapi dengan berbagai macam jenis sambal yang bisa dipesan sesuai dengan tingkat kepedasan yang diinginkan. Sesuai namanya produk utama yang ditawarkan dari Waroeng SS ini adalah berbagai macam jenis sambal ada yang mulai dari sambal yang tidak begitu pedas sampai dengan sambal yang sangat pedas. Dengan adanya Waroeng SS para pecinta makanan pedas bisa dimanjakan dengan berbagai jenis sambal yang ditawarkan. Waroeng SS merupakan sebuah jenis usaha franchise yang tersebar diberbagai kota khususnya di Pulau Jawa. Di Tangerang sendiri terdapat 9 gerai Waroeng SS, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang.

Tabel 1.1 data pengunjung berdasarkan penjualan nasi waroeng spesial sambal cabang pasar lama tangerang per januari 2014-oktober 2016

| Bulan | 2014 | | 2015 | | Oktober – 2016 | |
|--------------|----------------|---------|----------------|---------|----------------|---------|
| | Porsi | Bakulan | Porsi | Bakulan | Porsi | Bakulan |
| | 101.943 | 77.416 | 118.046 | 80.464 | 138.043 | 76.712 |
| TOTAL | 179.359 | | 198.510 | | 214.755 | |

Ket : - Porsi = 1 orang dan Bakulan = Ideal 4 orang

Sumber : Kantor pusat Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta, 2016

Berdasarkan data 3 Tahun terakhir di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung atau konsumen Waroeng SS pada tahun 2014 jumlah konsumen dihitung berdasarkan nasi yaitu 179.359 orang, kemudian di tahun 2015 mengalami kenaikan jumlah konsumen dihitung berdasarkan nasi yaitu 198.510 orang dan pada tahun 2016 peneliti hanya melakukan penelitian hingga bulan Oktober mengalami kenaikan jumlah konsumen dihitung berdasarkan nasi yaitu 214.755 orang. Akan tetapi masih banyaknya keluhan-keluhan konsumen di Waroeng SS pasar lama Tangerang.

Salah satu pelayanan Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya seperti yang dikutip dari hotline yang masuk pada web resmi Waroeng SS oleh Yani Hapsari pada 13 Maret 2016 dan oleh Michael pada 09 April 2016. Selanjutnya untuk beberapa keluhan lainnya dapat di lihat pada lembar Lampiran.

Yani Hapsari mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayan Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang. Menurut Yani Hapsari mengalami keterlambatan pelayanan yang cukup lama. Sedangkan Michael mengalami mengalami kekecewaan dengan kualitas produk yang diberikan oleh pegawai Waroeng SS.

Data tersebut merupakan salah satu komplain Waroeng SS cabang Pasar Lama Tangerang. Waroeng SS Pasar Lama Tangerang harus segera mengatasi masalah ini. Karena ketidakpuasan konsumen merupakan asset terpenting untuk perusahaan. Kepuasan konsumen tidak hanya menampilkan kualitas produk dan harga terbaik namun dilihat dari pegawai atau pelayan yang baik dan sopan saat melayani konsumennya sehingga terciptanya loyalitas konsumen terhadap suatu rumah makan.

Hal ini sangat mengkhawatirkan bagi perusahaan, karena banyaknya bisnis kuliner dengan harga terjangkau oleh semua kalangan. Membuat persaingan semakin ketat, baik dalam meningkatkan jumlah pelanggan maupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Melalui PergiKuliner Tangerang diketahui beberapa informasi mengenai rekomendasi tempat makan mulai dari kaki lima hingga bintang lima di Pasar Lama Tangerang, Layanan PergiKuliner ini juga dilengkapi dengan info seputar harga, menu, fasilitas dilokasi seperti wifi, serta dilengkapi dengan fitur rating dan user review.

Tabel 1.2 Jumlah Warung Makan dengan Rating terbaik Di Pasar Lama Tangerang

| No | Warung Makan | Kisaran Harga | Rating |
|----|------------------------------------|-------------------------|--------|
| 1 | Nasi Bakar Tacose | Dibawah Rp 50.000/orang | 4.20 |
| 2 | Tehe Veggie Bistro | Dibawah Rp 50.000/orang | 4.00 |
| 3 | St. Pasta (Street Pasta) | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.90 |
| 4 | Gerobak Soto 777 Bang Aang Merdeka | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.80 |

| No | Warung Makan | Kisaran Harga | Rating |
|----|--|-------------------------|--------|
| 5 | Bubur Ayam Spesial “Keluarga” Pak Beng | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.80 |
| 6 | Bubur Bakmi Kepiting Hokie | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.60 |
| 7 | Sate Ayam Pasar Lama H.Ishak | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.45 |
| 8 | Waroeng SS | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.30 |
| 9 | Roti bakar 88 | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.20 |
| 10 | Travelmie | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.17 |
| 11 | Sate kambing pak surya | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.00 |
| 12 | E+ Pizza | Dibawah Rp 50.000/orang | 3.00 |

Sumber : pegikuliner, 2016

Berdasarkan pada Tabel 1.2 bahwasanya posisi Waroeng SS berada pada urutan ke-8 dengan rating yang diperoleh 3.30 setelah Nasi Bakar Tacose, Tehe Veggie Bistro, St. Pasta (Street Pasta), Gerobak Soto 777 Bang Aang Merdeka, Bubur Ayam Spesial “Keluarga” Pak Beng, Bubur Bakmi Kepiting Hokie, dan Sate Ayam Pasar Lama H.Ishak . Rating atau nilai yang diperoleh masing-masing dari setiap Resto/Rumah makan atas penilaian dari keseluruhan setiap variabel seperti rasa, suasana, harga, pelayanan dan kebersihan.

Maka semua yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas pelayanan dan harga tentang rumah makan Waroeng SS belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu dievaluasi kembali beserta seberapa besarnya pengaruhnya terhadap para konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di rumah makan Waroeng SS Pasar Lama Tangerang mengenai **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SS PASAR LAMA TANGERANG”**

1.2. Identifikasi Masalah Dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dari judul diatas, Maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan tingginya keluhan-keluhan dari konsumen yang masuk melalui hotline di Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang.
2. Adanya persaingan antar rumah makan sehingga menyebabkan perusahaan harus merumuskan strategi-strategi agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis .
3. Persaingan harga menjadi alasan konsumen dalam membeli makanan dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.
4. Rating pada rumah makan Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang menduduki posisi ke 8 dari rumah makan pesaing lainnya, dengan begitu kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang kurang terpenuhi.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fokus penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas (*Independent*) terhadap Kepuasan Konsumen memilih Waroeng Spesial Sambal sebagai Variabel Terikat (*dependent*).
2. Penelitian ini dilakukan di Waroeng Spesial Sambal di daerah Pasar Lama Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS ?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS ?
4. Diantara kualitas pelayanan dan harga manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Waroeng SS ?

1.4 Tujuan Masalah dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng SS.
4. Untuk mengetahui diantara kualitas layanan dan harga manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di waroeng SS.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak perusahaan dan Pengelola

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari kepuasan pelanggan didalam bisnis untuk diterapkan kedepan.