

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen menjadi perhatian utama bagi para pencinta wisata kuliner, setiap usaha kuliner harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan bagian terpenting dalam mewujudkan keberhasilan sebuah usaha. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan dari pada terus menerus menarik konsumen baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Menurut Park (dalam Hasan, 2009) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi, dimana akan timbul perasaan senang, puas, atau kecewa. Hal tersebut akan menjadi hasil yang menentukan kepuasan atau tidakpuasan dari suatu produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2001) kepuasan konsumen merupakan sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Agustin (2016) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lidya, dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ruffiansah

(2020) harga dan kualitas produk berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Warung Betutu Men Tempeh 1978 ialah salah satu tempat makanan khas Bali, yang sajian utamanya yakni ayam betutu dengan merek dagang yang cukup banyak dikenal oleh banyak pelanggan jika ingin menikmati betutu di Gilimanuk. Betutu Men Tempeh ini memiliki rasa pedas yang menjadi ciri khas betutu, dan juga dari beberapa kuliner betutu di daerah Gilimanuk hanya beberapa yang menyediakan ayam kampung dan ayam broiler salah satunya adalah Betutu Men Tempeh 1978. Dibandingkan dengan pesaingnya, warung Betutu Men Tempeh 1978 memiliki lokasi yang strategis dimana terletak di pinggir jalan raya utama yang mudah diakses oleh pengunjung. Disamping itu Betutu Men Tempeh 1978 ini telah bersertifikat halal dan tidak perlu diragukan lagi untuk para pengunjung yang menikmati Betutu Men Tempeh 1978. Fenomena yang terjadi saat ini memperlihatkan bahwa warung makan Betutu Men Tempeh 1978 ramai dikunjungi ketika perayaan hari-hari tertentu seperti perayaan menjelang hari raya nyepi dan perayaan hari raya “Ninjau Haji” atau disebut mengantar jamaah haji. Banyak dari pengunjung domestik yang berkunjung untuk sekedar makan ataupun ingin mencicipi rasa dari warung makan Betutu Men Tempeh 1978. Selain itu jika di hari-hari seperti biasa warung makan Betutu Men Tempeh 1978 hanya dikunjungi oleh pelanggan tetapnya. Dan warung makan Betutu Men Tempeh 1978 juga mengandalkan citra mereknya sendiri, karena warung makan Betutu Men Tempeh 1978 sudah terkenal lebih dahulu dibandingkan penjual betutu yang lain, sehingga tidak lagi mempromosikan betutunya ke sosial media. Ini tentunya pada warung

makan Betutu Men Tempeh 1978 mengandalkan pelanggan tetapnya dan pelanggan yang disarankan oleh orang lain untuk membeli betutu di Men Tempeh.

Berdasarkan data yang diperoleh setelah melakukan wawancara awal kepada 30 pelanggan yang berkunjung ke warung makan Betutu Men Tempeh 1978 diperoleh hasil bahwa sejumlah 50 % pelanggan mengungkapkan terkait kualitas produk dari warung Betutu Men Tempeh seperti, citra rasanya enak dan pedas, aroma rempah yang tajam, porsi yang cukup banyak, penataan yang cukup rapi, penyajian yang cukup bersih, rempah yang cukup kental, tempat yang sangat nyaman, pelayanan yang memuaskan, tempat parkir yang cukup luas, dan untuk ayam kampung dan ayam broiler telah memenuhi standar kualitas ayam betutu, hal itulah menjadi keunggulan ayam betutu, lalu sebanyak 25 % pelanggan mengungkapkan mereka berkunjung ke warung Betutu Men Tempeh berlandaskan rekomendasi dari orang lain seperti, keluarga, teman, dan rekan kerja, selain itu ada juga yang menyatakan bahwa Betutu Men Tempeh ini selain memiliki citra rasa yang khas, Betutu Men Tempeh juga menyediakan pesanan paket keluarga, sehingga akan lebih irit pengeluaran jika makan bersama keluarga. Ditambah lagi dengan kebersihan tempat makan yang menjadi nilai tamba konsumen, sebanyak 15% pelanggan mengungkapkan mereka terbiasa untuk makan di warung Betutu Men Tempeh jika melewati area Gilimanuk, dan sebanyak 10 % terdiri dari pelanggan yang penasaran, dan pelanggan yang kebetulan berkunjung di Gilimanuk dan ingin mencoba citra rasa dari Betutu Men Tempeh. Namun masih terdapat informasi dari pengunjung bahwa harga yang masih relatif tinggi dibandingkan dengan usaha warung Betutu lainnya. Hal ini menyebabkan penelitian ini dilaksanakan di warung makan Betutu Men Tempeh 1978 untuk mampu

mengetahui lebih lanjut terkait bagaimana pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ayam betutu sehingga memilih warung makan Betutu Men Tempeh 1978 di antara warung usaha sejenis di daerah Gilimanuk.

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, warung makan Betutu Men Tempeh 1978 perlu memperhatikan perilaku konsumen dalam membeli, misalnya melihat dari segi harga. Harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai peneruk berbagai kombinasi produk atau jasa, dengan demikian maka sesuatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang dan pelayanan, yang akhirnya akan sama dengan sesuatu produk dan jasa (Fajar Laksana, 2008). Pada harga yang ditawarkan di warung makan Betutu Men Tempeh 1978 mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 145.000. Untuk paket seharga Rp. 50.000 pembeli mendapatkan seperempat ayam betutu, 1 porsi nasi, 1 porsi sayur, sambal dan kacang. Sedangkan jika melihat paket seharga Rp. 120.000 hingga 145.000 pembeli akan mendapatkan 1 ekor ayam betutu, 1 bakul nasi, 1 porsi sayur, sambal dan kacang. Dengan harga yang sedikit mahal berbeda dengan usaha warung betutu lainnya konsumen tidak keberatan dengan harga yang ditawarkan. Hal ini menjadi salah satu tolak ukur mencapai kepuasan konsumen dikarenakan harga menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk, harga yang terjangkau dan diimbangi dengan kualitas yang baik bisa membuat pelanggan menggunakan suatu produk makanan dan meninggalkan produk pesaing yang sejenis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2016) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun pada penelitian Putra (2020) menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Selain harga, pelanggan akan memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan oleh sebuah usaha kuliner, dimana kehygienisan makanan, rasa makanan, tampilan makanan, konsistensi makanan ialah faktor yang harus diperhatikan karena pelanggan mempunyai harapan yang tinggi terhadap suatu produk yang dipesannya, sehingga pelaku usaha akan mempunyai kualitas jika mampu memberikan produk serta layanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Wijaya (2011) mengungkapkan bahwasanya kualitas produk ialah gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi barang (produk) yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan untuk memuaskan konsumen. Kualitas produk ini bersifat dinamis karena harapan dari pelanggan akan selalu menyesuaikan dengan kondisi pasar saat itu sehingga inovasi dari kualitas produk yang dimiliki oleh para pelaku usaha kuliner terus berjalan agar pelanggan tidak merasakan kecewa pada produk yang telah ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pelanggan dalam usaha kuliner ayam betutu perlu diperhatikan bagaimana kualitas produk ayam betutu tersebut baik dari segi cita rasa yang enak, aroma rempah yang tajam, porsi yang cukup banyak, penataan yang cukup rapi, penyajian yang cukup bersih, rempah yang cukup kental, tempat yang sangat nyaman, dan pelayanan yang memuaskan. Setiap warung makan betutu mempunyai konsep penyajian yang berbeda-beda sesuai dengan kreativitas masing-masing yang menjadikan ciri dari produk yang disajikan oleh pemilik usaha ayam betutu, dengan hal itu mampu menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lidya, dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini juga di dukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Izzuddin & Muhsin (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pembahasan dari latar belakang tersebut mampu ditarik kesimpulan bahwasahnya variabel harga dan kualitas produk mempunyai peran pada kepuasan konsumen. hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Safitri (2022) mengungkapkan bahwasanya harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Putra (2020) menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Izzuddin & Muhsin (2020) menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga, peneliti tertarik melakukan penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji peran harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada warung makan Betutu Men Tempeh 1978. Hal ini menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Ayam Betutu Men Tempeh”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah penelitian pada pembelian warung makan Ayam Betutu Men Tempeh adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat perbedaan harga yang relatif lebih mahal dibandingkan dengan usaha warung Betutu lainnya

- 2) Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Ayam Betutu Men Tempeh.
- 3) Adanya kesenjangan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu berpengaruh terhadap harga dan kualitas produk.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam penelitian ini maka perlunya pembatasan masalah agar penelitian ini bisa terarah, terfokus pada permasalahan pokok yang terjadi pada pembelian warung makan Ayam Betutu Men Tempeh, maka penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel Harga dan Kualitas Produk, serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh?
- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh?
- 3) Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh
- 2) Menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh
- 3) Menguji pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen warung makan Ayam Betutu Men Tempeh

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dan sebagai sumber ilmu pengetahuan terutama dalam bidang manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

- 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak warung makan Ayam Betutu Men Tempeh sebagai tambahan informasi dan pertimbangan untuk menentukan kebijakan mengenai harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.