

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi niaga kuliner yang begitu kencang, menimbulkan usaha kuliner dengan bermacam ragam menu masakan. Bisnis santapan jadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh warga, sebab tidak hanya menciptakan keuntungan yang besar, santapan menjadi kebutuhan pokok untuk tiap orang. Perihal tersebut dapat dilihat pada pertumbuhan dunia bisnis yang dikala ini dirasakan oleh sebagian orang dengan kemajuan yang lebih baik.

Sebagaimana yang sudah kita tahu, pertumbuhan kuliner di Indonesia terus menjadi berbagai macam. Spesialnya di Kota Sidoarjo. Berbagai santapan terbuat serta diolah semenarik mungkin yang bertujuan membagikan kepuasan terhadap konsumen. Kualitas produk ataupun kualitas makanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen sebab banyak dari konsumen yang memperhitungkan santapan dari segi rasa, keunikan, serta alterasi. Tetapi banyak pula dari mereka yang berkata jika kualitas membawa persepsi harga, sebab kualitas yang baik tentu menawarkan persepsi harga yang lebih mahal, oleh sebab itu persepsi harga pula mempengaruhi kepuasan konsumen. Tidak hanya itu, banyak kedai – kedai ataupun tempat – tempat makan yan mencermati kualitas pelayanannya sebab pada saat pelayanan rumah makan itu baik maka konsumen hendak merasa dihormati serta konsumen juga merasa aman.

Tidak hanya itu, makanan wajib higienis bebas dari kuman yang menimbulkan makanan nampak kurang sehat apalagi tidak layak makan. Kualitas makanan yang baik merupakan santapan yang menarik dimata konsumen, artinya menarik dari segi warna, aroma serta rasa. Sebaliknya persepsi harga yang bagus merupakan persepsi harga yang cocok terhadap kualitas produk yang ditawarkan serta cocok kelas konsumen. Konsumen dipecah jadi 3, ialah kelas dasar, menengah, serta atas. Konsumen kelas dasar umumnya lebih mengutamakan persepsi harga yang murah walaupun kualitasnya kurang baik. Konsumen kelas menengah umumnya tidak begitu mencermati persepsi harga serta kualitas tetapi membiasakan keadaan serta kemauan konsumen tersebut. Serta konsumen kelas atas merupakan konsumen yang sangat mencermati kualitas produk, mereka hendak berani membayar mahal untuk produk yang bisa berikan kepuasan kepada mereka. Jadi dalam menetapkan persepsi harga para pelakon usaha wajib betul – betul membiasakan dengan kondisi pasar. Sebaliknya pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang senantiasa melindungi kenyamanan, keamanan serta kepuasan konsuen walaupun dalam kondisi ramai.

Dengan terdapatnya kualitas pelayanan pula bisa pengaruhi kepuasan konsumen. Perihal ini didasarkan atas hasil riset Harjati serta Venesia dalam Meida serta Rahayu (2019) dan Pastikarani serta Astuti dalam Meida serta Rahayu (2017) yang menampilkan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif serta signifikan. Bersumber pada perihal tersebut, memberikan kualitas pelayanan yang besar kepada konsumen, menjadikan tingkatan kepuasan konsumen tersebut besar pula. Kebalikannya, jika memberikan kualitas pelayanan

yang rendah kepada konsumen, menjadikan rendah pula tingkatan kepuasan konsumen tersebut.

Dalam tingkatan kepuasan konsumen, badan usaha memakai bermacam aspek yang signifikan terhadap kepuasan konsumen serta minat pembelian ulang. Salah satunya merupakan persepsi harga. Perihal tersebut didasari atas penemuan Harjati dan Venesia dalam Meida dan Rahayu (2019) dan Resti dan Soesanto dalam Meida dan Rahayu (2019) yang menampilkan persepsi harga secara signifikan membagikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Maksudnya, baiknya persepsi harga dari suatu produk, menjadikan besar tingkatan kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Kebalikannya, tidak baiknya persepsi harga dari suatu produk / jasa, menjadi rendah tingkatan kepuasan konsumen terhadap produk / jasa tersebut.

Kedai Kober Mie Setan merupakan kedai yang sangat booming di Kota Sidoarjo. Dikala ini kedai tersebut sangat ramai diperbincangkan di golongan anak muda Sidoarjo. Kedai Kober Mie Setan sangat ramai dikunjungi para konsumennya khususnya para penggemar makanan pedas, sebab Kober Mie Setan populer dengan sajian pedas dari makanannya. Mereka menerapkan inovasi dari produk mi dengan awalan yang sewajarnya diolah jadi mi dengan cita rasa terbaru, yakni cita rasa khas pedas dari Kober Mie Setan sendiri. Dimulai rasa pedas yang sewajarnya, sedang, hingga menantang saat dimakan. Dengan menyediakan menu mi dengan tingkatan kepedasan yang berbeda – beda, konsumen dapat memastikan opsi sendiri dalam menikmati mi sesuai tingkat pedas yang diinginkan. Menu yang disediakan oleh Kedai Kober Mie Setan memiliki 3 pilihan rasa ialah, mie iblis, mie setan, serta mie angel. Mie angel sendiri diperuntukan buat para pecinta mie tetapi tidak

menggemari rasa pedas. Timbulnya inovasi makanan – makanan pedas tersebut tidak lain untuk memanjakan lidah konsumen yang menggemari masakan pedas. Perihal ini, disebabkan kemampuan pasar warga Jawa Timur khususnya di Sidoarjo sendiri makanan pedas jadi kegemaran disetiap golongan dan paling utama golongan remaja.

Dalam pengamatan dini terdapat keluhan yang dialami oleh sebagian konsumen Kedai Kober Mie Setan. Keluhan tersebut membuat konsumen merasa kurang puas, diisyarati dengan konsumen yang diharuskan lekas keluar kala makanan habis, sebab telah banyak konsumen lain yang mengantri meja makan. Tidak hanya itu terdapatnya suara berisik teriakan pelayan yang memanggil nama konsumen dengan keras untuk membawakan pesanan. Dan kualitas mie yang dihidangkan kadang – kadang tidak cocok dengan standar produk yang dihidangkan. Kadangkala kurang bumbu, kurang pedas ataupun sangat pedas melebihi tingkat pesanan, sehingga bisa merubah cita rasa mie serta konsumen pun kurang menikmati makanannya. Kemudian, bila berdialog tentang persepsi harga hingga kini belum terdapat kasus yang terpaut menimpa persepsi harga pada Kedai Kober Mie Setan, sebab persepsi harga Kober Mie Setan terhitung relative murah ialah Rp. 9500,- per-porsi. Dengan persepsi harga yang realtive murah tersebut konsumen bisa menikmati cita rasa khas dari mie setan.

Permasalahan yang menarik yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melaksanakan riset terkait, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOBER MIE SETAN SIDOARJO”.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada permasalahan, rumusan permasalahan yang diangkat oleh penulis dari latar belakang masalah diatas merupakan:

1. Apakah Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo ?
2. Apakah Persepsi Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo ?
4. Apakah Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Produk mempengaruhi selaku simultan terhadap Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Halnya tujuan studi ini merupakan:

1. Mengetahui apakah Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo.
2. Mengetahui apakah Persepsi Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo.
3. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo.
4. Mengetahui apakah Kualitas Produk, Persepsi Harga serta Kualitas Pelayanan mempengaruhi selaku simultan terhadap Kepuasan Konsumen Kober Mie Setan Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat studi ini merupakan:

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Selaku bahan masukan serta rujukan penelitian ataupun acuan pendidikan untuk pihak – pihak yang berkepentingan terhadap pengetahuan kepuasan konsumen.

2. Aspek Akademis

Untuk penulis penelitian kali ini diharapkan sanggup meningkatkan pengetahuan serta ilmu dalam bidang pendidikan manajemen pemasaran, selaku pelaksanaan ilmu pemasaran yang diperoleh dari perkuliahan.

3. Aspek Praktis

Untuk para pelaku usaha penelitian ini diharapkan bisa jadi acuan inovasi dibidang pendekatan pemasaran seraya mengenali sebab yang pengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk.