

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ekonomi global yang mengalami kemajuan menjadikan perubahan perilaku konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Hal ini berdampak terhadap pertumbuhan di bidang bisnis. Banyaknya usaha besar & kecil yang bermunculan berpotensi besar adanya kesamaan jenis usaha, sehingga akan berdampak terhadap persaingan yang menjadi lebih ketat. Persaingan yang ketat merupakan akibat munculnya pelaku usaha yang sejenis; sehingga berdampak dalam penentuan pilihan para konsumen. Hal ini mengharuskan, pelaku usaha bisa mengerti perubahan keadaan persaingan yang terjadi saat ini, sehingga menuntut penerapan kinerja yang maksimal dan efektif bagi setiap pelaku atau perusahaan agar bisa bertahan dan bersaing dalam dunia usaha atau dunia usaha. Menurut Zainullah (2019), situasi yang ingin dipenuhi melalui cara suatu organisasi untuk menuai prestasi dalam persaingan adalah dengan berusaha dan mempertahankan konsumen.

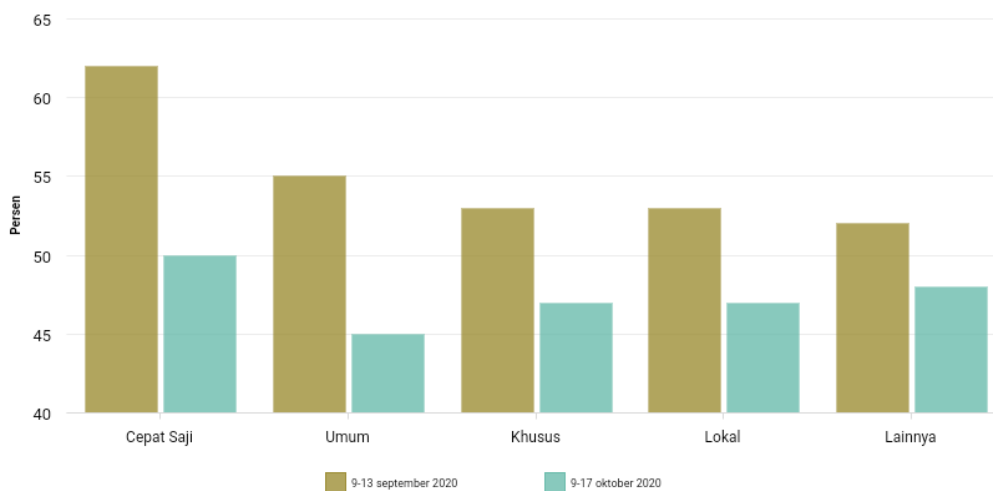
Saat ini terdapat beberapa keputusan dan sektor yang akan dijadikan acuan untuk memulai suatu usaha. Bidang usaha yang saat ini cukup diminati pelaku usaha adalah disektor makanan dan minuman, (Badan Pusat Statistik, 2019). Bidang bisnis tersebut adalah Restoran Cepat Saji.

Perkembangan restoran cepat saji saat ini tergolong cepat. Dibuktikan dengan berdirinya berbagai perusahaan makanan cepat saji yang tersebar diseluruh dunia. Hampir semua warga dunia menyukai makanan cepat

saji, (databoks, 2022). Rumah makan siap saji adalah rumah makan yang bisa menyajikan minuman & makanan dalam waktu singkat, (wikipedia, 2022). Salah satu keunggulan *fast food* adalah praktis karena fast food disajikan dengan persiapan yang sederhana dan dapat disiapkan oleh siapa saja, bahkan pemula dalam bidang memasak. (Alamsyah, 2013).

Restoran cepat saji juga berkembang pesat di Indonesia. Dibuktikan dengan adanya tabel data kunjungan restoran cepat saji yang menempati persentasi tertinggi. Berikut adalah data persentase jumlah kunjungan ke Restoran Cepat Saji pada tahun 2020.

Persentase Kunjungan Masyarakat ke Restoran dibandingkan Kunjungan Normal



katadata.co.id

databoks

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa restoran cepat saji banyak diminati konsumen dibandingkan jenis restoran lain. Sebagian

besar restoran cepat saji di Indonesia merupakan cabang perusahaan asing atau disebut dengan waralaba (wikipedia, 2022). Perusahaan yang bergerak dibidang tersebut salah satunya adalah Rocket Chicken.

Rocket Chicken didirikan oleh Nurul Atik tahun tahun 21 Februari 2010, yang awalnya menggunakan modal terjangkau serta membuka aliansi di sektor pangan yang dikelola badan hukum atau perorangan. Rocket Chicken termasuk dalam perusahaan koperasi dengan beberapa produk berikut: burger, ayam goreng, masakan Cina, dan steak ber konsep makanan sehat, halal mempunyai rasa istimewa, berkualitas, harga terjangkau, serta menggunakan bumbu pilihan (rocketchicken.co.id).

Pada tahun 2019 Rocket Chicken memiliki outlet sejumlah 505 outlet di Indonesia yang tersebar di Kalimantan, Jawa dan Sumatera. Sedangkan pada tahun 2020 jumlah 739 outlet Rocket Chicken di Indonesia (rocketchicken.co.id). Dilihat dari data tersebut Rocket Chicken mengalami peningkatan jumlah outlet sebesar 234 outlet dalam kurun waktu satu tahun.

Saat ini di Desa Belik terdapat berbagai macam persaingan bisnis, beberapa diantaranya adalah bisnis di bidang makanan *fast food*. Makanan cepat saji bisa menjadi istilah yang digunakan untuk jenis makanan yang akan disajikan dengan cepat seperti pizza, sandwich dan makanan yang berbasis ayam, (Santoso, 2016). Bisnis di dalam kawasan tempat makan cepat saji terjadi karena perubahan dan perkembangan gaya hidup. Dengan menghadirkan berbagai menu yang dapat disajikan dengan cepat, maka minat masyarakat untuk berbelanja makanan cepat saji akan meningkat.

Dalam hal ini penulis akan mengulas salah satu warung makan cepat saji yang ada di Kabupaten Pemalang yaitu Rocket Chicken Jl. Pemalang – Purbalingga, Bentar, Belik, Kec. Belik. Sekarang ini di tahun 2022 terdapat jumlah 11 outlet Rocket Chicken yang tersebar di Kabupaten Pemalang, salah satunya berada di Desa Belik, Kec. Belik. Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan di Rocket Chicken Belik, setiap hari jumlah pengunjung mencapai kisaran rata-rata 100-200 pengunjung.

Di Desa Belik terdapat beberapa restoran cepat saji, salah satu pesaing dari Rocket Chicken adalah D'Top Chicken & Burger. Meski demikian, Rocket Chicken di Desa Belik tetap mampu bersaing. Karena faktor konsep yang ditawarkan diantaranya adalah pelayanan baik, harga terjangkau, serta produk berkualitas, hal ini menjadikan konsumen mendapatkan kepuasan setelah mengonsumsi dan membeli produk yang ditawarkan.

Untuk mempertahankan pangsa pasarnya, perusahaan Rocket Chicken harus memperhatikan kepuasan para konsumen. Pengertian kepuasan konsumen ialah rasa kecewa atau senang yang muncul sesudah konsumen membandingkan antara kinerja yang akan ia harapkan dengan kinerja pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan sangat penting dalam melakukan kegiatan bisnis. Kunci untuk menjaga kinerja bisnis adalah kepuasan pelanggan, karena konsumen adalah kunci kelangsungan bisnis. Oleh karena itu tidak mengherankan bahwa kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari sebuah perusahaan yang inovatif. Dengan kata lain, adanya tiga kegiatan usaha yang bertujuan untuk memuaskan konsumen, sedangkan

pelayanan hanya merupakan konsekuensi logistik yang timbul ketika konsumen merasa puas (Sulistiani, 2021). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, kualitas pelayanan, serta kualitas produk (Lupiyoadi, 2013).

Faktor utama yang memiliki pengaruh dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah harga (Wijaya 2017). Penentuan harga sangat penting dalam menjalankan usaha atau bisnis, karena penentuan harga jika sesuai dengan daya beli akan menguntungkan perusahaan Rocket Chicken. Hasil penelitian menurut Bustami (2019); Rewa (2019) dan Haryoko, dkk (2020) menunjukkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen dengan signifikan. Sedangkan hasil penelitian menurut Norrianda (2018) menunjukkan harga mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan & negatif. Lestari & Hidayat (2019) menunjukkan jika harga mempengaruhi kepuasan konsumen secara negatif & tidak signifikan.

Baik buruknya kualitas pelayanan juga termasuk dalam faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan bisa mempertahankan para pelanggan, memberi nilai tambah perusahaan karena bisa menarik pelanggan baru, dan memunculkan keunggulan-keunggulan lain (Sebrica dkk, 2014). Apabila kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan baik, maka akan jadi aset perusahaan. Bisnis yang bernilai positif bagi konsumen, maka akan konsumen respon secara baik. Hal ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan aspek-aspek yang bisa menjadikan pelanggan puas atas kualitas layanan. Pelayanan yang bisa diberikan yaitu: kecepatan, kemudahan,

kompetensi dan keramahan ditunjukkan dengan sikap dan tindakan langsung terhadap konsumen (Syahroni, Lukiana & Kasim, 2018). Hasil penelitian menurut Bustami (2019); Rewa (2019) dan Haryoko, dkk (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil penelitian menurut Kasinem (2021) dan Maimunah (2019) menunjukkan jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen secara negatif dan signifikan.

Faktor lain yang akan dijadikan bahan pertimbangan bagi para konsumen ialah kualitas dari produk yang di tawarkan oleh perusahaan. Ketika kualitas produk yang ditawarkan tidak sesuai dan memberikan sedikit manfaat bagi konsumen, maka kekecewaan akan timbul di benak konsumen. Begitu juga sebaliknya, ketika kualitas produk sesuai yang konsumen keluarkan untuk mendapat produk tersebut dan memberikan manfaat yang lebih bagi konsumen, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa puas sehingga termotivasi untuk melakukan pembelian ulang. Hasil penelitian menurut Mentang, dkk (2021); Manguyoga & Ganawati (2019) dan Hayani (2021) menunjukkan jika ada kualitas produk mempengaruhi dengan kepuasan konsumen secara signifikan & positif. Berdasarkan Putra & Wimba (2021) dan Haris (2019), kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen secara tidak signifikan dan negatif.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perkembangan Bustami (2019) untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan antara

penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian. Kemudian peneliti menambahkan variabel kualitas produk dari Mentang dkk (2021) karena Rocket Chicken di Desa Belik memberikan kualitas produk yang baik untuk memuaskan konsumen. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Rocket Chicken di Desa Belik)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik?

## **C. Batasan Penelitian**

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi hanya fokus pada:

1. Variabel independen yang terdiri dari harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk, serta kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.
2. Penelitian ditujukan pada responden konsumen Rocket Chicken di Desa Belik, Kecamatan Belik, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.
3. Penelitian dibatasi pada periode 2022.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh harga kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

## **1. Manfaat Teoritis**

### a) Bagi akademisi

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di Rocket Chicken di Desa Belik).

### b) Bagi mahasiswa

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu pemasaran, khususnya yang berhubungan dengan pengaruh harga, kualitas produk, serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **2. Manfaat Praktis**

### a) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk memberikan kepuasan konsumen pada Rocket Chicken di Desa Belik.

### b) Bagi peneliti

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bisa memperluas wawasan dalam analisis permasalahan, dan selanjutnya bisa menjadi masukan dalam pengambilan keputusan.