

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha kuliner menjadi salah satu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat, pada saat ini usaha kuliner semakin menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan akan membentuk kepuasan bagi para konsumen, maka dari itu suatu perusahaan harus mempunyai strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi yang dimaksud mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, hal ini berkaitan dengan pelayanan di mana pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan konsumen (Rahman, 2020)

Penyelenggaraan usaha tidak terlepas dari usaha untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, dan tujuan utama memulai usaha pada hakikatnya adalah untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dan menjaga kelangsungan usaha. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan tersebut ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk mengidentifikasi peluang dan peluang saat ini dan masa depan. Seiring berkembangnya kehidupan di dunia bisnis, persaingan yang dihadapi perusahaan semakin ketat (Ywono, 2017).

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2019) adalah konsep utama dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. dalam Filosofi pemasaran, diantaranya yaitu kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang

menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis juga nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan ‘sarana’ guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan publik, dan seterusnya). Adapun berdasarkan Koler serta Keller (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang didapatkan dari perbandingan performa produk atau hasil dari ekspektasi. Bila performanya kurang berasal dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan bila sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan merasa puas yang diartikan sebagai bentuk upaya pemenuhan sesuatu atau menghasilkan sesuatu memadai.

Perkembangan kafe saat ini ditandai dengan berbagai jenis persaingan di segala bidang. Menghadapi situasi tersebut, para pengusaha cafe semakin dituntut untuk menyusun dan mengembangkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan penjualannya (Widiyanti, 2018). Tiara Kitchen And Eatery Dukuhwaluh merupakan salah satu coffee shop yang ada di Purwokerto. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Tiara Kitchen And Eatery Dukuhwaluh, kami telah berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan variasi menu dan kualitas produk. Menurut Putri (2019), hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain yaitu keragaman produk, kualitas produk, dan lokasi ritel.

Hal ini dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan Tiara *Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh menawarkan produk dalam jumlah banyak, sehingga pelanggan bebas memilih produk yang diinginkan. Kepuasan atau

ketidakpuasan pelanggan merupakan salah satu bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Jika kami dapat memenuhi harapan pelanggan kami berdasarkan pengalaman yang kami peroleh, kami akan puas dengan pelanggan kami. Pelanggan cenderung membangun nilai tertentu. Nilai ini mempengaruhi pelanggan jika dibandingkan dengan produk atau layanan pesaing mereka yang berpengalaman (Margaretha, 2004 dalam Agestina, 2019).

Dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, perusahaan diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan, pada akhirnya memberikan nilai maksimal dibandingkan pesaing yang ada, dan menghadirkan kepuasan pelanggan (Agestina, 2019). Keanekaragaman produk merupakan faktor yang harus dipertimbangkan pengusaha. Berdasarkan Kotler dan Keller (2015) indikator keragaman produk yaitu lebar bauran produk, panjang bauran produk, kedalaman bauran produk, dan konsistensi dari bauran produk. dengan berbagai banyak macam produk, perusahaan dapat banyak mendorong para konsumen untuk berkunjung dan membeli. Semakin banyak produk serta jenis yang dijual pada satu kawasan, maka konsumen akan semakin senang waktu tidak terbuang banyak saat berbelanja, serta hal yang sama akan terjadi di pembelian berikutnya, hal itu berulang (Amalia, 2017).

Tiara Kitchen And Eatery Dukuwaluh menyediakan menu yang sangat berariatif dan lengkap mulai dari menu spesial seperti *main course*, makanan ringan atau cemilan, dan berbagai jenis minuman. Namun produk

atau menu yang terlalu banyak dan beragam juga memiliki sisi negatif yaitu dapat membuat konsumen merasa kebingungan dalam menentukan pilihan dan dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Penelitian perihal pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh beberapa hasil penelitian, di antara lain hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Andriyana (2017), Qoyyimah (2017), Putri (2019), Yuwono (2017), Suhardi (2020) dan Tjahjaningsih (2020) yang menyimpulkan keragaman produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan penelitian dari Ardiyansyah (2020) dan Sarie (2018) yang menyimpulkan bahwa keragaman produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Faktor lain yang berperan pada mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. menurut Assauri (2015) kualitas produk adalah, pernyataan taraf kemampuan berasal suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang dibutuhkan. Produk adalah semua yang bisa ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi harapan atau kebutuhan konsumen Tjiptono, (2014) dalam (Izzuddin, 2020). Semakin banyaknya ragam kuliner yang disajikan serta berkembangnya jumlah restoran yang menyajikan kuliner menggunakan konsep yang unik serta menarik maka terjadi pula suatu persaingan antar restoran. Untuk menghadapi persaingan tersebut, maka restoran akan berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas produk. Hal ini ditimbulkan oleh persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak

produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Tjiptono, 2014) dalam (Syahri 2018)

Tiara Kitchen And Eatery Dukuhwaluh sebagai salah satu *fast food restaurant* yang menyediakan makanan dalam waktu cepat dan siap untuk disantap konsumen, Untuk menjaga kualitas produknya dalam hal ini makan dan minuman, pihak *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh selalu menyiapkan bahan makanan dan minuman yang *fresh* dan selalu melakukan penyimpanan yang baik di dalam *freezer* (Sri Wibowanto). Jika kualitas makanan yang diberikan baik maka akan menguntungkan kedua belah pihak, bagi pihak restoran akan mendapatkan citra yang baik dan keuntungan pada bisnisnya, sedangkan bagi pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang diharapkan. Dengan demikian kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran (Namkung dan Jang, 2007 dalam Wijaya, 2017). Penelitian tentang pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh beberapa hasil penelitian, antara lain hasil penelitian yang dilakukan oleh Agestina (2019), Qoyyimah (2017), Putri (2019), Rustiana (2020), Roselina (2020), Hardjono (2019), Novalia (2020), Nurmalia (2018), dan akbar (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan penelitian dari Izzuddin (2020)

yang menyimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Lokasi adalah tempat berlangsungnya suatu usaha. Idealnya pemberi jasa mempunyai lokasi yang baik untuk menjadi tempat usahanya, tempat yang disukai baik oleh produsen juga konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa lokasi memegang peran penting bagi keberadaan usaha jasa pada masa yang akan datang. Lokasi suatu penyedia jasa juga sebagai faktor penting bagi konsumen. Salah satu alasan lokasi penyedia jasa menjadi penting bagi pelanggan adalah karena penyedia jasa tersebut dekat dengan tempat tinggal pelanggan atau dekat dengan tempat kerja pelanggan (Izzuddin, 2020).

Menurut Tjiptono (2014), tempat merupakan rumah bagi perusahaan yang beroperasi, atau tempat perusahaan melakukan kegiatannya untuk menghasilkan banyak barang dan jasa yang berkaitan dengan aspek ekonomi. Senada dengan hal tersebut, Alma (2016) menyatakan bahwa tempat adalah suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan memproduksi barang dan jasa yang berkaitan dengan aspek ekonomi. Lokasi mengacu pada berbagai kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk memfasilitasi dan mempromosikan pengiriman atau distribusi barang dan jasa dari tangan produsen ke konsumen.

Tiara Kitchen And Eatery Dukuhwaluh berada di lokasi yang sangat strategis. Berlokasi di perempatan Dukuhwaluh, *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh mudah dijangkau oleh konsumen. Selain letaknya yang strategis, juga menawarkan suasana yang nyaman untuk menikmati makanan dan

minuman yang ditawarkan. Akses mudah ke *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuwaluh dan tempat parkir yang luas untuk mobil dan motor. Masalah yang sering terjadi adalah *Tiara Kitchen And Eatery* terletak di persimpangan jalan raya, sehingga kendaraan yang keluar masuk seringkali menghambat arus lalu lintas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriyana (2017), Agestina (2019), Putri (2019), Akbar (2020), Suhardi (2020), dan Salim (2020). Namun berbeda dengan pengembangan yang dilakukan oleh Ardiyansyah (2020) dan Rustiana (2020), lokasi tidak berperan positif terhadap kepuasan konsumen. Memilih tempat yang nyaman dan nyaman menentukan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019) yaitu Keragaman Produk, Kualitas Produk, Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Customer Pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Padang, dan penelitian dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu di *Tiara Kitchen and Eatery* Dukuwaluh. Dipilihnya *Tiara Kitchen and Eatery* sebagai lokasi penelitian dikarenakan *Tiara Kitchen and Eatery* memiliki beragam varian menu dan yang berlokasi di dekat kampus. Sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti di lokasi tersebut. Dari latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk meneliti **Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuwaluh.**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keragaman produk, kualitas produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh?
2. Apakah keragaman produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh?
3. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh?
4. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh?
5. Apakah terdapat perbedaan pada kepuasan konsumen berdasarkan gender ?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan agar permasalahan yang diteliti tidak meluas sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan. Maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Variabel independen yang digunakan adalah keagaman produk (X1), kualitas produk (X2), lokasi (X3) dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel independennya.
2. Subyek yang di teliti adalah konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh.
3. Waktu penelitian, penulis melakukan penelitian pada saat bulan Juni 2022.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan keragaman produk, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen
- b. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan secara parsial keragaman produk terhadap Kepuasan konsumen.
- c. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
- d. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan secara parsial lokasi terhadap kepuasan konsumen.
- e. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan gender.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi *Tiara Kitchen And Eatery*

Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran untuk para produsen kuliner seperti *Cafe* dan *Resto* untuk

dapat memberikan perhatian yang lebih baik lagi terhadap Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi.

b. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dalam pengembangan teori dan penerapannya didunia praktek yang terkait dengan variabel pengaruh keragaman produk, kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

c. Bagi Konsumen

Sebagai bahan refrensi dan masukan untuk lebih mengenal tentang *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh

d. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini sangat diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang akan datang bagi mahasiswa manajemen dan dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya serta bidang pemasaran pada khususnya.