

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Purwokerto dikenal sebagai kota pendidikan, kota pelajar, kota budaya dan wisata. Ikon ini menjadi salah satu pendukung bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Purwokerto. Bisnis yang berkembang di kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis makanan (kuliner), pakaian (konveksi), kerajinan, hingga bisnis perbankan. Dengan beragamnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis. Bisnis yang berkembang sangat pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Bisnis kuliner disenangi oleh banyak orang karena memberikan *omzet* yang cukup menggiurkan. Bisnis kuliner jika dijalankan dengan benar dan strategi yang bagus, maka usaha tersebut mudah dikembangkan secara cepat. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik untuk meneliti tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu ayam dan sambal ([radarbanyumas.co.id](http://radarbanyumas.co.id)).

Dengan harga yang terjangkau dan sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memberi kepuasan kepada masyarakat. Inilah yang menjadi bisnis ini berkembang. Munculnya beberapa bisnis menunjukkan bahwa kuliner tersebut dapat diterima oleh masyarakat sebagai menu makan mereka. Di sisi lain, persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan. Berbagai strategi diluncurkan dan mempertahankan keunggulan bersaing adalah cara yang harus

dikerjar atau diupayakan oleh setiap pengusaha. Jika suatu produk pada posisi mengalami penurunan maka harus diupayakan untuk dapat mencapai posisi naik kembali walaupun keunggulan bersaing tidak selalu dapat dipertahankan dalam jangka lama. Agar produk atau jasa perusahaan dapat bertahan pada keunggulan bersaing sampe beberapa periode, perusahaan harus berupaya agar STP dan mengenali dengan baik melalui analisis SWOT untuk menarik minat untuk menikmati sajian tersebut. Sehingga tercipta kepuasan konsumen.

(Kotler dan Keller, 2009) mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Menghadapi persaingan yang ada perusahaan harus mampu menempatkan agar dapat memuaskan konsumen dengan harapan konsumen melakukan pembelian ulang. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas Tentunya memberikan nilai tambah bagi perusahaan dimana produk yang di tawarkan ternyata mampu bersaing di pasar dan perusahaan juga mendapatkan keuntungan. Keuntungan tersebut membawa usaha lebih luas dari hari ke hari, dengan menciptakan produk baru yang menarik dan unik membuat konsumen loyal. Strategi yang dilakukan penulis untuk meningkatkan kepuasan konsumen antara lain kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape*.

Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat

produk laku dijual dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan. Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas yang baik.

Definisi *American Society for Quality Control*: Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Kotler dan Armstrong, 2010) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk serta atribut bernilai lainnya. Dengan kualitas produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan, produk yang dihasilkan perusahaan mampu mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan penelitian (Runtuwuu dkk, 2014), dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Café dan Resto Cabana Manado”, membuktikan bahwa kualitas produk diduga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna Café dan Resto Cabana Manado.

(Kotler, 2009) Kualitas layanan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Ayam Penyet Surabaya dituntut untuk mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan

bagi konsumennya. Berdasarkan penelitian (Masloman dkk, 2014), dengan judul “Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotano Manado”, membuktikan bahwa kualitas layanan diduga secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotano Manado.

Kepuasan konsumen dapat diketahui melalui kualitas layanan seperti survei yang dilakukan melalui lingkungan fisik konsumen atau dikenal dengan *servicescape*. (Ezeh & Harris, 2007) perlu dicatat bahwa klasifikasi dimensi *servicescape* bervariasi di seluruh industri jasa yang berbeda. Meskipun perbedaan dalam klasifikasi dan pengelompokan, umumnya disepakati bahwa konsep apa yang merupakan *servicescape* mencakup unsur-unsur seperti suasana, artefak, *signage*, kebersihan, jumlah orang, perilaku pelanggan lain, desain, tata letak, dan fungsi. (Yazid, 2008) menjelaskan bahwa *servicescape* merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (*tangible*) lainnya. Berdasarkan penelitian (Ransulangi dkk, 2015), dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumenn Pengguna Rumah Makana Ocean 27 Manado” dengan hasil analisis *servicescape* diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado.

Di Purwokerto terdapat gerai ayam dan sambal yang dikenal masyarakat, seperti Sambal Krosak, Sambel Layah, Cak Kholiq. Pada penelitian ini, hanya memfokuskan pada gerai ayam dan sambal, yaitu Ayam Penyet Surabaya. Ayam

Penyet Surabaya merupakan salah satu restoran favorit yang ada di Purwokerto, dilihat dari banyaknya pengunjung yang selalu ramai (tribunnews.com).

Ayam Penyet Surabaya adalah pelopor restoran ayam penyet di Indonesia. Merek ini pula yang melambungkan ayam penyet hingga ke Malaysia dan manca negara. Ayam penyet kini tidak hanya digandrungi penduduk Indonesia saja, tapi juga penduduk dunia. Di negara-negara Asia seperti Hongkong, Singapura dan Malaysia, kuliner ayam penyet sudah memiliki tempat di hati *customer* dan tidak sulit untuk menemukan kedai ayam penyet. Namun jika berbicara siapa yang memelopori kuliner ini, maka Ayam Bakar Wong Solo Group dengan *brand* Ayam Penyet Surabaya bisa dikatakan menjadi pelopor ayam penyet di Indonesia. Wongsolo grup adalah bisnis rumah makan yang bergerak dalam bisnis jasa, moto mereka adalah *Hallalan Tayyiban*, yang berarti halal dari segi makan dan baik dari aspek pengolahan dan pelayanan. Puspo Wardoyo, yang merupakan pemilik Ayam Bakar Wong Solo yang sudah merintis bisnisnya sejak 1991 ini, banyak menciptakan inovasi dalam bidang kuliner, yang kini digandrungi masyarakat, salah satunya adalah Ayam Penyet Surabaya. Ayam Penyet Surabaya sendiri digagas Puspo pada tahun 1993 (dakwatuna.com).

Keistimewaan Ayam Penyet Surabaya terdapat di spesial ayam dan sambal koreknya yang dikemas untuk segmen anak muda, mahasiswa, pekerja kantoran, keluarga pecinta ayam dan sambal. Menu yang disajikan juga beragam sehingga orang yang datang dapat memilih sesuai dengan selera, mulai ayam, nila, lele, gurami, bawal, dan cumi-cumi. Ayam Penyet Surabaya juga menyediakan berbagai macam lauk seperti balado cumi, balado pete, cah

kangkung, capcay, tumis brokoli, trancam, oseng tempe, cah tauge, sup ayam, sup cekeer dan garang asem. Selain menu dan lauk diatas Ayam Penyet Surabaya juga menyediakan menu lain yang juga tak kalah nikmat. Untuk minuman Ayam Penyet Surabaya juga mempunyai banyak pilihan mulai dari es teh, es jeruk, wedang tape, berbagai macam juice yang semuanya disajikan dalam keadaan segar. Menu-menu makanan yang nikmat dan lezat serta minuman segar diatas dapat dinikmati Jalan Dokter Angka No. 76 B, Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114 merupakan rumah makan Ayam Penyet Surabaya yang pertama didirikan di Purwokerto .

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotano Manado” (Mirna, dkk, 2014) dan “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado” (Mega, dkk, 2015). Berdasarkan acuan penelitian yang digunakan dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Penyet Surabaya Purwokerto”.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan kosnumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*?
4. Apakah *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Membuktikan tentang pengaruh positif dan signifikan kualitas produk, kualitas layanan dan *servicescape* secara simultan terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*.
- b. Membuktikan pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*.
- c. Membuktikan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*.
- d. Membuktikan pengaruh positif dan signifikan *servicescape* terhadap *kepuasan konsumen* pada *Ayam Penyet Surabaya Purwokerto*.

#### 2. Manfaat Penelitian

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

- a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen.
- b. Bagi Ilmu Pengetahuan, sebagai referensi dalam penelitian dibidang kualitas produk, kualitas layanan dan *servicescape*.
- c. Bagi Perusahaan, sebagai bahan strategi untuk memuaskan konsumen.
- d. Bagi Konsumen, mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

