

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini semakin meningkat dunia persaingan usaha dengan sangat pesat, salah satunya dibidang kuliner, banyaknya usaha yang sifatnya sejenis menyebabkan persaingan semakin ketat. Untuk menghadapi situasi ini, pengusaha harus mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan stabil. Pengusaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan persaingan pasar. Dalam memenangkan persaingan, pengusaha harus memahami dan mempertahankan kebutuhan pelanggan, dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi pengusaha untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Faktor keberhasilan suatu usaha ditengah dunia persaingan yang begitu ketat adalah dengan perhatian terhadap pelanggan dengan cara melibatkan kebutuhan dan keinginan dan kepuasan atas pelayanan, itu sebabnya memberikan dampak sesuatu yang berharga dan memberikan kepuasan dengan kemampuan yang sesuai dengan produk yang ditawarkan. Untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari perpindahan pelanggan, dan menciptakan keunggulan tersendiri maka strateginya adalah membuat kualitas pelayanan yang amat baik, karena kepuasan pelanggan ada pada pengusaha yang mengutamakan kualitas pelayanan yang sangat baik, agar pelanggan merasa mendapatkan nilai yang baik lebih dari yang diharapkan merupakan salah satu bentuk usaha dari kualitas pelayanan itu sendiri.

Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga, karena harga yang tidak sesuai akan mengakibatkan pengusaha gulung tikar dan harus sesuai dengan perekonomian pelanggan supaya pelanggan dapat membeli kembali. Karena bagi pembeli akan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian adalah harga. Karena penilaian pelanggan mengenai produk dipengaruhi oleh harga. Untuk membuat nilai nilai tertentu pelanggan harus memiliki pengalaman dalam suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan karena merupakan bagian dari faktor penentu pelanggan dalam menentukan kepuasan atau ketidakpuasan. Dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas sangat baik dapat memenuhi harapan pelanggan serta menciptakan kepuasan pelanggan

dibandingkan pesaing disekitarnya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu yang berharga demi mempertahankan terus pelanggan tersebut untuk tetap berjalan di suatu bisnis atau usaha.

Warung Mie Ayam Lariza di Desa Citeko Kecamatan Cisarua merupakan sebuah warung Mie Ayam yang berdiri pada tahun 2010, warung Mie Ayam ini menjual berbagai macam Mie Ayam dan minuman. Harga yang ditawarkan oleh warung Mie Ayam Lariza ini terjangkau oleh konsumen. Mie Ayam yang beragam, berikut ini adalah daftar harga perbandingan menu Mie Ayam dan minuman yang tersedia :

**Tabel 1.1. Daftar Perbandingan Harga Menu Makanan dan Minuman Mie Ayam Lariza dengan Mie Ayam Pak Bendot**

NO	MENU Mie Ayam Lariza	HARGA	MENU Mie Ayam Pak Bendot	HARGA
1.	Mie Ayam Biasa	Rp. 10.000	Mie ayam Biasa	Rp. 15.000
2.	Mie Ayam Pangsit	Rp. 12.000	Mie Ayam Pangsit	Rp. 16.000
3.	Mie Ayam Ceker	Rp. 15.000	Mie Ayam Ceker	Rp. 20.000
4.	Mie Ayam Bakso	Rp. 15.000	Mie Ayam Bakso	Rp. 20.000
5.	Mie Ayam Komplit	Rp. 20.000	Mie Ayam Komplit	Rp. 25.000
6.	Teh Kotak	Rp. 5.000	Teh Kotak	Rp. 7.000
7.	Es Nutrisari	Rp. 5.000	Es Nutrisari	Rp. 7.000
8.	Jus Jeruk	Rp. 10.000	Jus Jeruk	Rp. 12.000
9.	Jus Mangga	Rp. 10.000	Jus Mangga	Rp. 12.000
10.	Es Teh Manis	Rp. 4.000	Es Teh Manis	Rp. 5.000
11.	Aqua	Rp. 4.000	Aqua	Rp. 5.000

Sumber: Warung Mie Ayam Lariza

Berdasarkan tabel diatas harga jual untuk Mie Ayam dari yang biasa sampai dengan yang kumplit Rp. 10.000 – Rp. 20.000 dan minuman dari harga Rp.4.000 - Rp. 10.000. Dengan ini bisa dilihat Harga Mie Ayam Lariza lebih murah dibanding Mie Ayam Pak Bendot. Berdasarkan tabel 1.1 dilihat dari perbandingan harga terlihat jelas tingkat persaingan usaha yang sama di wilayah Desa Citeko Kecamatan Cisarua cukup tinggi. Untuk mempertahankan Usaha Mie Ayam Lariza tetap stabil dan terus meningkat, penjual harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan usaha ini, penjual harus berfikir cerdas agar mengetahui kebutuhan konsumen sehingga pelanggan akan terpuaskan oleh produknya. Selain itu fasilitas juga diperhatikan oleh

pemilik warung Mie Ayam Lariza, yang mana fasilitas Warung Mie Ayam Lariza selain tempat makan yang disediakan dengan meja dan kursi yang rapi, lesehan juga disediakan toilet, wifi gratis, lahan parkir yang luas dijaga juga kebersihannya, sehingga membuat pelanggan merasa nyaman apabila mengkonsumsi Mie Ayam Lariza ini.

Banyak hal yang menjadi pertimbangan pelanggan untuk sampai memilih keputusan Mie Ayam tertentu. Adanya komplain dari pelanggan terkait kualitas pelayanan contohnya seperti kurang cepat dan tanggapnya penjual dalam melayani, penjual bersikap tidak ramah. Pihak Penjual harus berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik itu harga maupun kualitas pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Jika hal tersebut tidak diperhatikan, maka dari itu akan terjadi kesenjangan antara keinginan atau harapan pelanggan terhadap harga yang ada di Warung Mie Ayam itu, oleh sebab itu berhasil atau tidaknya Warung Mie Ayam Lariza dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung kualitas pelayanan yang terbaik, harga yang terjangkau dan lokasi yang mudah dijangkau pula. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dibidang pemasaran dengan mengangkat judul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mie Ayam Lariza Kabupaten Bogor”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Lariza. Identifikasi yang muncul yaitu :

1. Semakin ketatnya suatu persaingan usaha dalam industri kuliner yang berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan.
2. Besarnya pengaruh harga, dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Mie Ayam Lariza.
3. Masih adanya pelanggan yang komplain dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan masih kurang.
4. Pemilik usaha tidak memanfaatkan pembayaran secara elektronik.

5. Pemilik usaha tidak memanfaatkan teknologi digital seperti Go Food, Shoope Food, Grab Food dan lain-lain.
6. Meningkatnya harga bahan pokok.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di Warung Mie Ayam Lariza menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mie Ayam Lariza?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mie Ayam Lariza?
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mie Ayam Lariza?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah diatas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuanyang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mie Ayam Lariza?
2. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadapkepuasan pelanggan di Warung Mie Ayam Lariza?
3. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya di bidang

kuliner.

2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen pemasaran.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

memahami lebih lanjut laporan ini, maka dari itu materi - materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

#### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasionalvariabel dan Teknik analisis data penelitian.

#### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahawan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### **BAB V           SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini