

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dunia bisnis sangat pesat, sehingga menyebabkan persaingan yang ketat. Oleh sebab itu, industri dapat dituntut mempertahankan pasar serta memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan pasar perusahaan harus mampu sanggup menguasai kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dengan mengetahui kebutuhan serta kemauan para pelanggan, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kualitas layanan agar pelanggan merasa puas.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bertahan hidup, bersaing, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas (Kotler, 2012).

Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan faktor penting dalam penjualan, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:345) dapat didefinisikan secara luas yakni harga sebagai jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar untuk nilai pelanggan yang diciptakannya.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan bisa dipadati serta akan membuat pelanggan tersebut melaksanakan pembelian ulang serta jadi loyal terhadap industri. Semakin terpenuhinya harapan-harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Warung Caping Gunung adalah salah satu rumah makan yang terletak di yang ada di Jalan Raya Monumen Kresek, Jatirogo, Kresek, Kecamatan Wungu, Kabupaten Madiun. Warung Caping Gunung ini menjual bermacam berbagai santapan. Harga yang ditawarkan oleh Warung Caping Gunung pula terjangkau oleh konsumen serta bermacam- macam. Menu santapan yang ditawarkan oleh rumah makan ini sangat berbagai macam, menu minumannya juga pula beragam. Ada berbagai macam menu yang ada di rumah makan ini dengan masakan ikan air tawar yang sesuai dengan selera seperti ikan bakar, ikan goreng, asam manis, lada gelap, pepes serta serani. Hidangan di Warung Caping Gunung berupa ikan gurami, ikan lele, ikan patin, ikan nila, serta ikan bawal dan bermacam sambal jawa. Warung Caping Gunung juga menyediakan minuman jawa yang dikenal dengan nama “kopi kothok” yang direbus langsung dengan memakai gula aren. Aneka *juice* buah *fresh* pula oleh Warung Caping Gunung (<https://dapurbangcipir.blogspot.com/2017/05/warung-caping-gunung-madiun-i-dapur.html?m=1>, 2017).

Data pada tabel 1.1 menunjukkan perbandingan data pengunjung Warung Caping Gunung pada tahun 2020 dan tahun 2021.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Warung Caping Gunung

| Bulan | Pengunjung tahun 2020 | Pengunjung tahun 2021 |
|-------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Januari | 5.475 | 5.275 |
| Februari | 4.911 | 4.106 |
| Maret | 4.900 | 4.091 |
| April | 5.499 | 4.995 |
| Mei | 4.985 | 4.309 |
| Juni | 4.742 | 4.813 |
| Juli | 5.393 | 5.147 |
| Agustus | 5.041 | 5.118 |
| September | 4.990 | 5.087 |
| November | 4.801 | 4.084 |
| Oktober | 4.705 | 3.920 |
| Desamber | 4.624 | 3.708 |
| Total Pengunjung | 62.066 | 56.653 |

Sumber : Warung Caping Gunung Tahun 2021

Pada tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung Warung Caping Gunung selama 2 tahun, dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Jumlah pengunjung dapat berpengaruh terhadap pendapatan Warung Caping Gunung. Jika jumlah pengunjung menurun, maka pendapatan penjualan juga ikut menurun. Oleh sebab itu perlu dicari solusi terhadap harga yang ditetapkan dan juga kualitas pelayanan yang diberikan Warung Caping Gunung agar jumlah pengunjung dapat meningkat kembali.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut dapat diajukan sebuah penelitian mengenai "**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Caping Gunung di Desa Kresek Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung Dungus?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung Dungus?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk :

- a. Menganalisis signifikansi pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung Dungus.
- b. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Caping Gunung Dungus.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan pada Warung Caping Gunung dan memberikan perhatian dalam hal harga, kualitas pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik bisnis dan usaha yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

- c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi Mahasiswa dalam menyusun Tugas akhir.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika yang digunakan dalam penulisan proposal penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian, data dan prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab ini berisi tentang objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bagian bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan dan saran.