

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS RM BAKAR WONG SOLO CABANG KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

MUNAWAROTUL FIKRIYAH

9.313.330.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kedatangan Islam membawa perubahan dalam sejarah kehidupan manusia. Nabi Muhammad lahir adalah suatu peristiwa yang tiada bandingannya. Beliau adalah Nabi yang terakhir dan sebagai pembawa kebaikan bagi seluruh umat manusia atau biasa disebut dengan Rahmatan Lil Alamin.

Menurut Hart : “ Nabi Muhammad SAW terpilih untuk menempati posisi pertama dalam urutan seratus tokoh dunia paling berpengaruh, karena beliau merupakan satu – satunya manusia yang memiliki kesuksesan yang paling baik didalam kedua bidang, yaitu bidang agama dan bidang duniawai.¹

Dalam bidang agama Rasulullah sudah tidak ada keraguan lagi. Sedangkan Dibidang duniawai setelah Rasulullah menyelesaikan masalah politik dan urusan konstitusional, Rasulullah merubah system ekonomi dan keuangan Negara sesuai dengan ketentuan al – Qur’an yang mana didalamnya sudah tertulis dengan jelas semua petunjuk bagi umat manusia.

Al Qur’an diturunkan Allah SWT dengan berbagai fungsi dan manfaat yang sangat luar biasa bagi kehidupan manusia. Al – Qur’an adalah Kitabullah yang sempurna. Semua aktifitas yang dilakukan manusia mulai dari bangun tidur, cara beribadah, bergaul dengan orang lain, bahkan cara mengkonsumsi makanan juga diatur dalam al-Qur’an. Dala satu surat Allah SWTberfirman :

¹ Adiwarmarman Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Jakarta: Pustaka Pelajar,2002),19

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“ Dia-lah Allah, yang menjadikan segala yang ada di bumi untuk kamu dan Dia berkehendak (menciptakan) langit, lalu dijadikan-Nya tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu ” (Q.S Al Baqarah: 29)

Dari ayat diatas dapat diketahui semua jenis makanan dan minuman, bahkan semua yang ada dimuka bumi diciptakan untuk manusia dan halal hukumnya.

Diayat lain dijelaskan lagi yaitu surat surat Al Maidah ayat 88 Allah Berfirman :

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ

Artinya : “Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezezikikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.”

Ayat ini memberi batasan ayat sebelumnya, yaitu makanan dan minuman yang boleh dan baik dikonsumsi adalah yang halal dan baik saja. Selanjutnya dalam al-Qur’an surat Al – Baqarah ayat 168 juga menyebutkan tentang batasan antara makanan yang halal dan yang haram yang baik dan yang buruk untuk dikonsumsi. Makanan yang haram artinya segala jenis makanan yang dilarang dimakan oleh umat Islam dan setiap makanan yang dilarang oleh syara pasti ada bahayanya dan meninggalkan yang haram pasti ada faedah dan manfaatnya.

Makanan yang baik bisa dilihat dari dua aspek yaitu : makanan yang baik menurut zat yang dikandungnya, berdasarkan ilmu kesehatan, seperti susu, telur, daging dan lain – lain yang sangat berpengaruh pada kesehatan badan. Kedua, makanan baik menurut cara perolehannya, yaitu jenis makanan yang diperoleh dengan cara yang halal yang dapat berpengaruh pada kesehatan rohani orang yang

mengkonsumsinya. Adapun makanan yang tidak baik untuk dikonsumsi antara lain yang mengandung bibit penyakit dan yang sudah busuk (Basi)².

Masing – masing konsumen memiliki pribadi yang unik dimana antara konsumen yang satu dengan yang lain memiliki kebutuhan yang berbeda juga perilaku yang berbeda dalam memenuhi kebutuhannya. Namun, dari perbedaan – perbedaan yang unik tersebut ada satu persamaan yakni setiap saat konsumen akan berusaha untuk memaksimalkan kepuasannya pada saat mengkonsumsi suatu barang ataupun jasa. Kepuasan adalah hasrat yang tidak bisa diukur dengan nilai , masing – masing orang memiliki cita rasa yang berbeda namun jika yang diinginkan terpenuhi maka akan menghasilkan sebuah kepuasan tersendiri.

Kegiatan makan yang pada awalnya hanya untuk memenuhi kebutuhan asupan harian, namun zaman yang sekarang modern ini kegiatan mengkonsumsi makanan juga disertai dengan orientasi kepuasan ataupun kepuasan kesenangan dalam kegiatan konsumsi itu sendiri. Semakin berkembangnya masyarakat modern sering kali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas mereka yang menghabiskan waktu diluar rumah. Perilaku konsumen terutama gaya hidup mereka saat ini lebih menyukai sesuatu yang instan dan praktis dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari salah satunya dengan mencari makanan ataupun minuman diluar rumah.

Bisnis dibidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat kota, di kota menjadi daya tarik perusahaan untuk berbisnis di bidang kuliner. Karena dikota – kota cenderung lebih konsumtif.

² Moh Matsna, Qur,an hadits (Semarang : Toha Putra,1997) 41 – 42

Sejalan dengan menjamurnya usaha di bidang kuliner maka banyak pula konsep rumah makan yang bermunculan. Salah satu konsep rumah makan – rumah makan yang ditawarkan kepada konsumen adalah konsep makanan khas dari suatu daerah tersebut. Salah satu yang harus diperhatikan supaya usaha tersebut tetap jaya yaitu mengenai produk, produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.³

Dikota Kediri industri bisnis kuliner mengalami perkembangan yang signifikan, hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsumsi mengalami peningkatan sekaligus menunjukkan peningkatan pertumbuhan ekonomi. Hal tersebut membuat persaingan bisnis kuliner di kota Kediri sangat ketat.

Masing – masing bisnis kuliner yang berupa rumah makan banyak sekali menyediakan berbagai sajian makanan, cita rasa yang berbeda – beda yang diberikan untuk itu akan memberikan rasa puas kepada para konsumen. Setiap rumah makan memberikan karakteristik tersendiri apa yang mereka tawar dapat diterima oleh semua konsumen baik kalangan menengah atau kalangan atas. Sehingga akan membedakan antara rumah makan lainnya.

³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi 4*, (Yogyakarta: Andi 2017) 231

Tabel 1.1
Rumah Makan di Kota Kediri

NAMA	Tahun Berdiri dikota Kediri	Jumlah cabang Di Jawa Timur	Keunggulan
Rumah Makan Lombok Idjo	2012 – Sekarang	17 cabang	Sambal Lombok Idjo
Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo	2005 – sekarang	16 cabang	Ayam Bakar
Rumah Makan SS	2009 – sekarang	17 cabang	Aneka Sambel
Bu Lanny	2006 – sekarang	2 cabang	Makanan yang bercitra rasa Jawa dan Bernuansa Jawa
Rumah Makan Mirasa	2011 – sekarang	2 cabang	Gudek

Sumber : Rumah Makan Lombok Idjo, dan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri tahun 2019, Rumah Makan SS, Rumah Makan Bu Lanny dan Rumah Makan Mirasa.

Pada table 1.1 terlihat bahwa rumah makan Lombok idjo berdiri tahun 2012 dan memilik 17 cabang di Jawa Timur yang membedakan dari yang lain yaitu rasa sambel idjo, rumah makan ayam bakar wong solo berdiri tahun 2005 dan memiliki 16 cabang di Jawa Timur keunggulan makanan yaitu pada ayam bakar, rumah makan SS berdiri di kota Kediri tahun 2009 memiliki cabang di jawa timur sejumlah 17 yang menjadi keunggulan produk yaitu di aneka sambelnya, rumah makan bu lany berdiri tahun 2005 dimana keunggulan makanannya yaitu cita rasa jawa dan bernuansa jawa, rumah makan mirasa berdiri tahun 2011 yang mana keunggulan dari mirasa ini yaitu makanan gudek

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri yang berdiri sejak tahun 2005 yang mana memiliki rasa yang khas pada ayam bakarnya. Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo juga memiliki ratusan cabang di Indonesia dan Negara Tetangga yaitu Malaysia dan Jeddah, Merupakan Salah satu industry kuliner yang cukup eksis

sampai sekarang yaitu Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo beralamat di Ruko Stadion Brawijaya blok D Kel Banjaran Kec Kota Kota Kediri mempunyai brand Halalan Toyyiban juga terkenal dengan kepunyaan seorang Ulama' di Kota Kediri .

Rumah makan ayam bakar wong solo menyediakan banyak variasi menu yaitu ayam bakar, ayam goreng, ikan tawar, penyetan, aneka sayur, aneka sambel, nasi goreng, mie goreng, dan berbagai minuman mulai dari jus buah, es buah, es teh, dan es jeruk, dll. Harga yang ditawarkan relative terjangkau dari Rp 8000 sampai dengan Rp 70.000. yang menjadikan beda dari yang lain yaitu terletak pada ayamnya disini ayam yang digunakan adalah jenis ayam kampung, dimana ayam kampung memiliki keunggulan yaitu dagingnya lembut, gurih, rendah lemak, rasa dan aroma lebih nikmat.

Selain itu untuk rasa di rumah makan ayam bakar wong solo memiliki rasa yang khas yaitu banyak menggunakan bumbu rempah – rempah, bumbu dan takaran langsung dikirim dari pusat sehingga untuk rasa akan terus terjaga. Sehingga pelanggan akan merasa puas dari segi rasa.

Bagi perusahaan rumah makan memperhatikan kualitas makanan dalam usaha penyajian makanan dan minuman merupakan hal yang vital, karena merupakan *core product* yang menentukan kepuasan setelah menikmati produk tersebut. Kualitas produk dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini mengindikasikan kualitas produk yang baik bukan berasal dari pemilik usaha, melainkan berasal dari persepsi pelanggan yang diperoleh dari pengalaman terhadap suatu produk.

Kualitas produk merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian atau pemakaian suatu produk. Dengan kualitas produk yang

baik maka keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk akan terpenuhi. Kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukuran yang telah ditetapkan. Semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas.⁴

Dari tahun Ketahun Ayam bakar Wongsolo Mengalami peningkatan atau penurunan penjualan dapat dibuktikan dengan table penjualan tahun 2019.

Tabel 1.2
Penjualan Ayam Bakar Wong Solo tahun 2019

Bulan	Jumlah Penjualan (Porsi)	Kenaikan atau Penurunan
Januari	7.340	-
Februari	5.236	-2.104
Maret	9.045	3.809
April	7.060	- 1.985
Mei	8.540	1.480

Sumber : Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri tahun 2019

Berdasarkan table 1.2 diatas dapat diketahui bahwa penjualan di Rumah makan Ayam Bakar wong solo cabang Kediri mengalami Peningkatan dan juga penurunan. Penjualan Mengalami peningkatan pada bulan Maret dan mengalami penurunan pada bulan februari.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk melakukan Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut :⁵

⁴ T Handoko Hani, *Manajemen; Edisi Kedua* (Yogyakarta : BPFE, 2002), 23

⁵Handi Irawan D, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002) 38

Tabel 1.3
Faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggan

No	Faktor	Jumlah
1	Kualitas produk	19
2	Harga	13
3	Kualitas Pelayanan	11
4	Emotion factor	0
5	Biaya dan kemudahan	0
Jumlah Pelanggan		43

Sumber: data berdasarkan observasi bulan maret 2019

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang melakukan pembelian dirumah makan ayam bakar wong solo yaitu kualitas produk 19 orang, harga 13 orang, kualitas pelayanan 11 orang , sedangkan emotion factor, biaya dan kemudah tidak ada, dan yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan adalah factor kualitas produk dengan jumlah 19 orang dari 43 orang.

Dari table 1.3 diatas menunjukan bahwa factor kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen mengharapkan kualitas produk yang baik seperti rasa yng memiliki ciri khas, tampilan makanan yang unik, porsi yang sesuai dengan harapan dan lain sebagainya. Salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Factor kualitas produk sangat penting karena sebagai penentu tingkat kepuasan konsumen dan memiliki peran dalam menciptakan kepuasan konsumen untuk melakukan pembelian berulang. Sehingga konsumen akan merasa puas dengan produk di rumah makan ayam bakar wong solo cabang Kediri.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut mengangkat topik **“Pengaruh Kualitas**

Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri) ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk menurut konsumen Ayam bakar Wong Solo Cabang Kediri ?
2. Bagaiman kepuasan konsumen di Rumah Makan Wong Solo Cabang Kediri?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. untuk mengetahui kualitas produk menurut konsumen ayam bakar wong solo cabang kediri
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Rumah Makan Wong Solo Cabang Kediri
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam bakar wong solo cabang kediri

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini diantara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori tentang perilaku konsumen, khususnya tentang Kepuasan Konsumen.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak Ayam Bakar wong Solo diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak perusahaan dalam mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam bakar wong solo.
- b. Bagi pihak akademik diharapkan dapat digunakan perbendaharaan perpustakaan IAIN Kediri
- c. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah keilmuan tentang bauran pemasaran yaitu pengaruhnya kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen dengan mempertimbangkannya terlebih dahulu.
- d. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi sekaligus sebagai pengembangan penelitian yang akan datang.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₀ : Tidak ada pengaruh antara variabel Kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri.

H_a : Ada pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Kediri.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup pada penelitian ini adalah :

1. Lokasi penelitian, lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Rumah makan Ayam Bakar wong solo
2. Subjek penelitian yaitu Konsumen yang datang di Ayam bakar wong solo
3. Variabel digunakan terdiri dari dua variabel yaitu :
 - a. Variabel bebas : Kualitas produk (X)
 - b. Variabel Terikat : Kepuasan konsumen (Y)

G. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelitian Rayi Endah (2008) “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen ” (Studi Kasus Pada Warung Makan Taman Singosari Semarang). Hasil Penelitian ini bahwa Melalui uji t, kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi Kepuasan secara parsial, namun harga tidak berpengaruh. Melalui uji F diketahui variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya bahas terletak pada obyek penelitian dan variabel, dimana variabel bebasnya yaitu Variabel Kualitas pelayanan (X1) dan kualitas Produk (X2) dan Harga (X3) , sedangkan pada penelitian yang saya bahas variabel bebas berupa Kualitas produk (X) dan terikatnya sama yaitu Kepuasan (Y)

Menurut Moch Ghozali (2014), Dengan Judul” Pengaruh Kualitas produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pada Expedisi Di Surabaya”. Bahwa variabel kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan secara simultan dengan hasil signifikansi 0,000. Untuk variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada CV Jaya Samudra Surabaya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya bahas terletak pada obyek penelitian, variabel bebas variabel terikat yaitu variabel harga (X1) kualitas produk (X2) terhadap Kepuasan pembelian(Y), sedangkan penelitian ini variabel bebas berupa kualitas produk (X)

Menurut Irawati (2015) "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area". Hasil penelitian yang diperoleh yaitu secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai variabel kualitas produk yaitu ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai ($F_{hitung} > F_{tabel}$).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya bahas terletak pada obyek penelitian, variabel bebas variabel terikat yaitu variabel kualitas produk (X1) Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y), sedangkan penelitian ini variabel bebas berupa kualitas produk (X) dan variable terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

