

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekarang ini bisnis kuliner banyak di minati pelaku bisnis di Indonesia, karena bisnis yang bergerak di bidang kuliner ini termasuk bisnis dengan profit yang besar dan juga banyak diminati masyarakat di era globalisasi. Selain itu gaya hidup masyarakat yang meningkat dengan kebiasaan untuk membeli makanan di warung atau restoran dengan tujuan lebih efisien serta sebagai sarana refreking, untuk pertemuan dengan rekan bisnis, mengadakan acara spesial dengan keluarga, kerabat, pacar, maupun teman dan lain - lain. Selain hal tersebut kuliner atau makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup. Dari hal tersebut mengakibatkan menjamurnya pertumbuhan usaha soto dengan berbagai konsep yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

Banyaknya pengusaha soto di Branggahan tersebut yang biasa di katakana kampong soto. Penjual soto yang berdekatan hampir di sepanjang pinggir jalan di Branggahan ini membuat persaingan soto semakin ketat. Untuk mengatasi persaingan antar pelaku bisnis, maka pelaku bisnis harus menentukan strategi pemasaran yang berorientasi kepada konsumen. Orientasi kepada konsumen itu dilakukan oleh pelaku bisnis dengan membuat inovasi – inovasi yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 1.1
Data Penjual Soto di Branggahan

No	Nama Tempat Penjual Soto
1	Soto Ayam Pak Gimam (Jl. Raya Branggahan No 146)
2	Soto Ayam Kampung Bu Lin (Jl. Raya Branggahan No 53)
3	Soto Karomah (Jl. Raya Branggahan No 24)
4	Soto Ayam Mama Branggahan (Jl. Raya Branggahan No 187)
5	Soto Ayam Sido Mulyo Branggahan(Jl.Raya Branggahan)
6	Soto Sederhana (Jl. Raya Branggahan)
7	Soto Ayam Kampong Branggahan (Jl.Raya Branggahan)
8	Soto Ayam Beno (Jl.Raya Branggahan No 13)
9	Soto Wahyu (Jl. Raya Branggahan)

Sumber : Hasil Observasi, data diolah 2023

Data tersebut menampilkan pedagang soto yang berada di Branggahan. Dengan semua pedagang menjual produk yaitu soto, berbagai tempat serta menu yang hamper sama, sehingga Branggahan disebut kota Soto (yang menjadi icon desa tersebut).

Tabel 1.2
Perbandingan pedagang soto di Branggahan

keterangan	Soto ayam pak beno	Soto wahyu	Soto ayam pak giman
Lokasi	Jl. Kediri - Tulungagung No.13, Budi Mulyo, Branggahan, Kec. Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64171	Jl. Raya Branggahan, RT.02/RW.03, Krajan, Branggahan, Kec. Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64171	Jl. Raya Branggahan No.146, Krajan, Branggahan, Kec. Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64171
produk	-soto ayam Dengan mangkok kecil, ayam kampung suwir yang sebelumnya sudah di bumbu dan di goreng. Kuah tanpa santan. -sundukan -krupuk -es teh -es jeruk -air mineral	-soto ayam Dengan mangkok sedang (biasa), menggunakan ayam biasa (bukan ayam kampung) dibakar dulu ayamnya lalu di suwir. Kuahtanpa santan -sundukan -krupuk -es teh -es jeruk -air mineral	-soto ayam Dengan mangkok kecil, ayam kampung suwir yang di goreng sebelumnya. Kuah tanpa santan. -sundukan -krupuk -es teh -es jeruk -air mineral
harga	-soto ayam Rp.5000 -sundukan Rp.2000- Rp.5000 -krupuk Rp.500-Rp.2000 -es teh Rp.3000 -es jeruk Rp. 3000 -air mineral Rp.3000	-soto ayam Rp.5000 -sundukan Rp.2000- Rp.5000 -krupuk Rp.500-Rp.2000 -es teh Rp.3000 -es jeruk Rp. 3000 -air mineral Rp.3000	-soto ayam Rp.5000 -sundukan Rp.2000- Rp.5000 -krupuk Rp.500-Rp.2000 -es teh Rp.3000 -es jeruk Rp. 3000 -air mineral Rp.3000
Jam Operasional	Pukul 13.00-19.30 WIB	Pukul 10.00-21.00 WIB	Pukul 08.00-21.00 WIB

Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> -tempat makan yang banyak meja kursi (ada 13 set) -mushola -toilet - memiliki 8 karyawan -produknya cepat karena memiliki banyak karyawan - meja yang bersih ketika ada konsumen selesai makan langsung diberikan -memiliki 2 kasir, 1 khusus makanan, 1 khusus minuman. Sehingga tidak terjadi antrian yang panjang 	<ul style="list-style-type: none"> -tempat makan terbatas hanya ada beberapa set meja kursi (5 set) - tidak ada toilet - tidak ada mushola -memiliki 2 karyawan -produk kurang cepat -meja kursi kurang bersih -memiliki 1 kasir. 	<ul style="list-style-type: none"> -tempat makan terbatas hanya ada beberapa set meja dan kursi (ada 4 set) -tidak ada toilet -tidak ada mushola -memiliki 2 karyawan -produk kurang cepat -meja kursi kurang bersih -memiliki 1 kasir
------------------	--	---	--

Sumber : Hasil Observasi, data diolah 2023

Tabel 1.2 menyajikan data perbandingan 3 lokasi tersebut kepuasan konsumen dilihat dari seberapa besar harapan konsumen tentang suatu produk dan produk aktual yang diberikan perusahaan, setelah mengkonsumsi produk konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan, jika konsumen merasa puas maka konsumen akan membeli ulang produk dan jika tidak puas maka konsumen tidak akan membeli produk tersebut dikemudian hari. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melampaui harapan konsumen, kekecewaan timbul apabila kinerja yang aktual tidak

memenuhi harapan konsumen.¹

Konsekuensi puas atau tidak puasnya pelanggan sangat penting bagi kalangan bisnis. Bagi bisnis kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan yang berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko, seperti protes oleh lembaga konsumen. Komplain pelanggan dan masuknya produk substitusi baru kepasar. Ketidakpuasan pelanggan bisa membantu perusahaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen.

Tabel 1.3
Faktor Kepuasan Konsumen Soto Pak Beno

Faktor Kepuasan Konsumen	Jumlah Responden
Kualitas Pelayanan	10
Kualitas Produk	21
Emosi	2
Harga	7
Total	40

Sumber : Hasil Observasi, data diolah 2023

Tabel 1.3 responden di ambildari konsumen yang membeli soto ayam pak beno lebih dari satu kali. menyimpulkan bahwa 21 dari 40 responden memilih kualitas produk sebagai faktor kepuasan mereka membeli di Soto Pak Beno Konsumen merasakan kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan karena kualitas produk yang diberikan oleh Soto Pak Beno. Adanya kepuasan dapat menciptakan persepsi positif dalam diri seseorang sehingga

¹ Sangadji, Etta Mamang; Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013). 181.

menimbulkan pembelian ulang dan bahkan menjadikan konsumen loyal terhadap perusahaan. Loyalitas seseorang atau konsumen menjadi faktor keberhasilan perusahaan.

Aspek-aspek yang diberikan Soto Ayam Pak Beno dengan berbagai kenyamanan untuk pelanggan seperti: produk yang memiliki citarasa yang khas, aroma yang khas, dan konsistensi bahan yang terjaga hingga sekarang. susunan meja dan kursi yang rapi, kerapian dan kebersihan karyawan, kebersihan toilet, adanya tempat ibadah (mushola), konsistensi kualitas masakan, ketepatan waktu, pelayanan seperti tukang parkir yang membuat konsumen dimudahkan dan merasa aman bila kendaraannya berparkir, dan karyawan yang kompeten dibidangnya.²

Berdasarkan hasil observasi yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Soto Pak Beno Branggahan-Kediri)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalahnya antara lain:

1. Bagaimana Kualitas Produk Soto Pak Beno Branggahan?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen Soto Pak Beno Branggahan?

² Ahyani, N. L. (2016), *Meningkatkan adversity quotient (daya juang) pada anak-anak panti asuhan melalui penguatan sosial support*, (Psikologi,2016). 58-60

3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Soto Pak Beno Branggahan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas produk Soto Pak Beno Branggahan.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen Soto Pak Beno Branggahan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Soto Pak Beno Branggahan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara spekulatif, hasil penelitian ini dimaksudkan untuk berbagi wawasan yang dapat digunakan untuk membujuk teori terpenting tentang sikap pelanggan terhadap kepuasan pelanggan..
2. Secara praktis,
 - a) Soto Ayam Pak Beno harus bisa berbagi kepemilikan dan arahan untuk mengendalikan dampak produk berkualitas tinggi terhadap kepuasan pelanggan di Soto Ayam Pak Beno.
 - b) Ilmuwan harus memiliki peluang kerjasama yang dapat dimanfaatkan karena Perpustakaan IAIN Kediri membahas aspek ekonomi Islam.

- c) Cita-cita kami adalah peneliti yang akan datang bisa melihat referensi atau referensi dan melengkapi hasil penelitiannya yang menjanjikan..
- d) Ilmuwan harus dapat mendefinisikan karakteristik kepuasan pelanggan dengan lebih akurat. Semoga mereka mau mencoba.

E. Telaah Pustaka

Berikut telaah pustaka yang digunakan oleh penulis antara lain :

1. *“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pada 212 Mart Sudirman Palembang”* ditulis oleh Fitria Handayani (2018), Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.³

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel bebas (X) hanya satu yakni kualitas produk, persamaan kedua variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan terletak pada studi kasuspada penelitian ini berlokasi pada 212 mart Palembang sedangkan penelitian penulis pada Soto Beno Branggahan.

2. *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadapkepuasan Pelanggan Studi Pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor”*. Oleh Atmaja (2011).

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan variabel bebas (X) hanya satu yakni kualitas produk, persamaan kedua

³ Fitria Handayani, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada 212 Mart Sudirman Palembang,”* Skripsi UIN Raden Fatah Palembang (2018).

terletak pada variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan pada penelitian ini berlokasi pada PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor sedangkan penelitian penulis pada Soto Beno Branggahan.

3. “*Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu*” oleh zafirah (2014).

Kedua penelitian mempunyai persamaan yaitu menggunakan variabel bebas (X) hanya satu yakni kualitas produk. Persamaan kedua terletak pada variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini pada berlokasi pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu sedangkan penelitian penulis pada Soto Beno Branggahan.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1. H_0 = Variabel Kualitas Produk (X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Soto Pak Beno Branggahan.
2. H_a = Variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Soto Pak Beno Branggahan.

G. Penegasan Istilah

1. Kualitas Produk

Faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan..

2. Kepuasan Konsumn

Kepuasan sebagai ukuran rasa yang dirasakan individu sesudah suatu kegiatan (pencapaian) yang sama dengan apa yang akan mereka rasakan di masa depan.⁴

⁴ Usi Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran* (Yogyakarta: A mara Books, 2008), 116