

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di era globalisasi saat ini mengalami perubahan di berbagai bidang. Salah satunya adalah pemasaran, semakin tinggi tingkat persaingan dalam dunia usaha maka kondisi perusahaan akan semakin memaksa perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mencapai tingkat persaingan yang lebih tinggi. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan mencari strategi yang tepat untuk memasarkan produknya.

Untuk itu, pemasar harus menggunakan konsep pemasaran yang berorientasi pasar modern. Dalam persaingan bisnis, perusahaan harus mampu dengan cepat dan tepat merespon persaingan yang ada dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan tidak pasti. Oleh karena itu perusahaan harus bersaing dalam menciptakan dan menjaga loyalitas pembeli.

Salah satu bidang yang cukup ramai dalam persaingan ini yaitu dalam bidang makanan. Padatnya aktivitas masyarakat modern, banyak orang yang tidak memiliki waktu untuk menyiapkan makanan untuk keluarga atau diri mereka sendiri dirumah, yang menyebabkan kebanyakan orang cenderung membeli makanan siap saji. Industri makanan banyak diminati karena makanan merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi. Selain itu perusahaan besar dan kecil banyak bermunculan, perusahaan yang menyebabkan persaingan yang ketat antar perusahaan terutama persaingan dari perusahaan sejenis. Hal tersebut mengarahkan perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran untuk memperhatikan perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian mereka dalam proses pemasaran produk. Konsep pemasaran salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.

Di Gramapuri Cibitung sudah banyak perusahaan yang mengembangkan bisnis makanan, dari jajanan hingga makanan berat seperti seafood, nasi padang, dan lain sebagainya. Mereka saling bersaing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menjaga kualitas produknya sehingga membedakan diri dari pesaing. Diantara semua jenis

makanan yang paling sering dicari oleh kebanyakan orang adalah nasi goreng. Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri memiliki banyak varian topping seperti ayam, sapi, dan kambing. Selain menjual nasi goreng, Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri juga ada menu lain seperti ayam bakar, dan ayam serundeng. Menu paling banyak diminati adalah nasgor kebuli kambing. Harga yang terjangkau membuat perusahaan baru menampilkan tampilan yang berbeda, sehingga membuat produk mereka memiliki ciri khas.

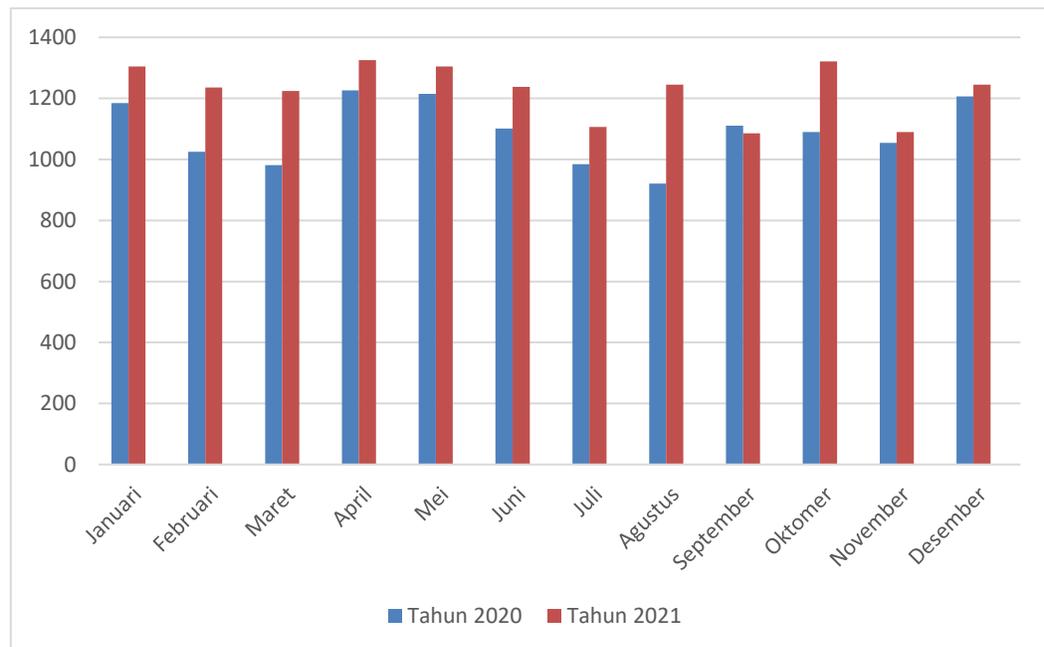
Banyak perusahaan juga perlu memberikan kualitas penjualan agar bisa mengikuti selera konsumen dan membuat mereka merasa puas. Situasi ini memotivasi pengusaha kuliner untuk menetapkan tujuan utama kepuasan pelanggan. Melalui kompetisi ini para pelaku bisnis dimotivasi untuk menciptakan keunggulan. Perusahaan yang dapat bersaing dan bertahan adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produknya serta menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, kualitas memegang peranan penting dalam memotivasi konsumen atau calon konsumen untuk menggunakan dan membeli produk tersebut. Tujuannya agar semua produk yang ditawarkan mendapat tempat di mata public konsumen atau calon konsumen.

Selain kualitas produk yang harus di pertahankan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah harga. Harga yang di berikan oleh perusahaan juga berpengaruh besar terhadap tingkat penjualan dan memberikan keputusan kepada konsumen untuk melakukan pembelian yang kedua kalinya. Oleh karna itu untuk saat ini kualitas yang di berikan harus sesuai dengan harga yang harus di bayarkan oleh konsumen.

Di sisi lain faktor yang dapat menunjang keberhasilan suatu usaha adalah lokasi atau tempat usaha itu sendiri. Meskipun lokasi pemasaran yang cukup strategi namun nasi goreng kebuli aljuned memiliki lahan parkir yang terbatas. Tidak adanya lahan parkir untuk pengendara mobil membuat customer yang membawa mobil merasa kurang nyaman karena customer harus memarkir di pinggir jalan yang tidak jarang membuat jalanan menjadi macet.

Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri, juga melakukan semua strategi yang secara umum sudah dilakukan. Namun demikian hasilnya masih belum terlalu banyak dirasakan dimana tingkat pelanggan yang ada masih belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai dengan yang di harapkan.

Gambar 1.1 Grafik Data Konsumen Tahun 2021



Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri”**

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Lokasi parkir yang terbatas sehingga tidak terlalu banyak konsumen yang berkunjung.
2. Harga yang ditetapkan cenderung lebih mahal jika dibandingkan dengan harga di pesaing lainnya.

3. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh manajemen Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri.
4. Masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kualitas produk di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalah lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen nasgor kebuli aljuned gramapuri.

1.4 Perumusan Masalah

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

1. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?
3. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?
4. Apakah secara simultan kualitas produk, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas produk, harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri.

2. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Nasgor Kebuli Aljuned Gramapuri?

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis yang bisnisnya berjalan dibidang kuliner.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk, harga, lokasi, dan kepuasan konsumen.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen pemasaran

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan 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 operasional variabel dan terknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan 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 secara sah digunakan

