

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang semakin pesat dan sangat signifikan pengaruhnya terhadap pertumbuhan perekonomian. Dari beberapa sumber menyebutkan bahwa pertumbuhan bisnis kuliner (industri makanan dan minuman) di Indonesia sudah mencapai angka 2,45% sd 2.95% d pada tahun 2021.dan banyaknya kesempatan berwirausaha di bidang kuliner khas daerah. Banyaknya berwirausaha tersebut juga mengakibatkan semakin ketatnya persaingan usaha diantara mereka. Dalam memenangkan persaingan diantara para pelaku usaha, menuntut adanya sistem manajemen terutama manajemen pemasaran yang baik pada setiap pelaku usaha. Pemasaran merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pelaku usaha. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap pelaku usaha harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan yang diinginkan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin, menyenangkan pelanggan, dan melengkapi fasilitas-fasilitas yang menunjang dalam menarik pelanggan.

Memberikan kualitas pelayanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena memungkinkan dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Kualitas pelayanan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap pelaku usaha untuk sukses. Pelaku usaha yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas dengan harga kompetitif dan lebih baik kepada pelanggan dari para pesaing. Untuk memenuhi keputusan pelanggan seperti pada industri kuliner, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk dikelola dengan baik oleh pelaku usaha. kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu keputusan untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari hilangnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus selain dari segi keunggulan harga. Apabila kualitas pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai

dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan. kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan, maupun keputusan pelanggan sebagai konsumennya. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke pesaing kuliner lainnya.

Bisnis kuliner memang tidak pernah mati, bisnis ini memang semakin tumbuh subur seiring dengan perkembangan jumlah penduduk dan gaya hidup yang ingin serba cepat tersaji. dengan pertumbuhan penduduk yang semakin banyak maka semakin banyak pula kebutuhan pangan yang harus disediakan. Dengan semakin meningkatnya tingkat gaya hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap industri kuliner juga semakin meningkat. Salah satu industri kuliner yang banyak dimanfaatkan dan digunakan masyarakat adalah dengan berjualan atau berbisnis kuliner melalui warung kaki lima maupun rumah makan ataupun restoran.

Warung kaki lima yang merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak dalam bidang kuliner merupakan salah satu komponen bagi perkembangan sektor kuliner. Sektor kuliner ini mempunyai perkembangan yang cukup pesat sekali, yang dapat dilihat semakin maraknya jumlah yang beraneka ragam. Usaha ini sangatlah menjanjikan. Pelaku usaha di bidang kuliner juga tidak dapat menghindari persaingan dalam menjaga minat konsumen untuk tetap mempertahankan rasanya. Menghadapi situasi tersebut, maka seorang pengusaha kuliner harus dapat mengelola kegiatan pemasaran dengan lebih baik secara terus menerus dan berusaha meningkatkan keuntungan yang optimal. Untuk dapat mencapai hal tersebut bukan hal yang mudah bagi pelaku usaha, sebab dibutuhkan perhatian khusus dan juga pengetahuan yang cukup untuk mengetahui faktor- faktor yang mendukung dan berpengaruh dalam kegiatan pemasaran.

Sebagai pelaku usaha bisnis kuliner, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan maka perlu diperhatikan faktor-faktor kualitas rasa dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti kualitas layanan yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata (melayani pelanggan dengan cepat dan selalu ramah), kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan segera dan memuaskan konsumen (kecepatan dalam kualitas pelayanan, keramahan dalam melayani pelanggan), kualitas layanan yang berkaitan dengan memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin, layanan yang berkaitan dengan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa kejujuran, kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan kepada para konsumen.

Pada saat ini, konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengonsumsi makanan mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti kualitas pelayanan dan rasanya yang ada pada warung makan tersebut. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa konsumen akan melakukan sesuai dengan harapan mereka. Apabila harapan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kenyataan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan berminat melakukan pembelian secara berulang atau akan merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal-hal yang buruk terhadap warung makan sehingga dampaknya akan sangat merugikan warung makan tersebut. Warung makan Sop Ayam Klaten yang berpusat di Jl. Raya Cipayung Kota Depok merupakan salah satu pelaku usaha dibidang kuliner. Untuk kualitas pelayanan pelanggan warung Sop Ayam Klaten di Jl. Raya Cipayung Kota Depok buka pukul 10.00-22.00 tiap hari Senin-Jumat, sedangkan pada hari Sabtu-Minggu buka lebih awal pada pukul 09.00. Pelanggan Sop Ayam Klaten adalah kebanyakan dari kalangan pegawai kantoran dan pelajar.

Table 2.1 Data penjualan sop ayam klaten di Jl. Raya Cipayung Kota Depok di tahun 2021

Bulan	Jumlah (Porsi)	Persentase %
Januari	1,500	-
Februari	1,700	11,7%
Maret	1,900	5,2%
April	2,000	5,2%
Mei	1,000	50%
Juni	1,200	20%
Juli	3,000	150%
Agustus	2,500	-16,67%
September	1,000	-150%
Oktober	1,500	33,33%
November	1,230	-21,95%
Desember	1,400	12,14%

Sumber : Data Sop Ayam Klaten

Sejalan dengan data penjualan pada tabel 1.1 Penjualan yang dilakukan Sop Ayam Klaten terus mengalami kenaikan, pemilik usaha tidak harus melakukan banyak perubahan dalam banyak hal menetapkan strategi pemasarannya agar tetap menjaga keputusan pembelian pelanggan di Sop Ayam Klaten Depok. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam keputusan pembelian salah satunya adalah harga. Selain mempertimbangkan harga, para pelanggan juga harus mempertimbangkan kualitas makanan yang akan mereka beli.

Lokasi atau tempat dari penjualan adalah faktor penting selanjutnya yang menjadi pertimbangan bagi para pelanggan, lokasi yang mudah dijangkau, dan strategis akan memudahkan para pelanggan dalam membeli atau mencari makanan yang mereka inginkan. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengetahui Pengaruh Promosi Dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan pembelian pelanggan sop ayam klaten di cipayung Depok, rasa makanan yang disajikan terhadap keputusan pembelian pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pelanggan, Sop Ayam Klaten Di Jl. Raya Cipayung Kota Depok”.

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Harga sop ayam klaten yang murah dibandingkan kompetitor lainnya
2. Banyaknya pesaing industri kuliner baru menyebabkan persaingan harga yang cukup kompetitif.
3. Banyaknya program promosi yang tidak sesuai dengan kenyataan.
4. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh kedai sop ayam klaten.
5. Banyaknya komplain yang dilakukan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang terlalu lama.
6. Harga bahan baku yang tidak stabil.

1.3 Masalah

Hasil identifikasi masalah yang berada di Sop Ayam Klaten Cipayung Depok menunjukkan bahwa ada beberapa yang cukup dijadikan masalah. Untuk mencegah mengembangkannya permasalahan yang ada maka penulis perlu membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan di Sop Ayam Klaten Cipayung Depok

1.4 Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas maka masalah yang diteliti dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan pengaruh promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan Sop Ayam Klaten di Jl. Raya Cipayung Kota Depok?
2. Apakah secara parsial promosi berpengaruh terhadap keputusan pelanggan Sop Ayam Klaten di Jl.Raya Cipayung Kota Depok?
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan sop ayam Klaten di Jl.Raya Cipayung Kota Depok terhadap keputusan pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diharapkan agar dalam melaksanakan penelitian penulis tidak kehilangan arah dan hasil yang dicapai benar-benar bermanfaat sesuai yang diharapkan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan pengaruh promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan Sop Ayam Klaten di Jl. Raya Cipayung Kota Depok
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan sop ayam Klaten di Jl.Raya Cipayung Kota Depok
3. Untuk mengetahui secara parsial kulaitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan Sop Ayam Klaten di Jl.Raya Cipayung Kota Depok

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan citarasa terhadap keputusan konsumen.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi pelaku usaha khususnya di bidang pemasaran, selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan 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 dan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek 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 digunakan dalam menyusun penelitian ini.