

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era masa kini peluang bisnis saat ini sangat menjanjikan, salah satunya adalah bisnis kuliner. Hal ini tidak lepas dari sifat bisnis kuliner yang menunjang kebutuhan paling dasar manusia, yaitu makan dan minum. Pertumbuhan bisnis kuliner menjadi semakin berkembang pesat bukan hanya karena seseorang lapar tetapi juga salah satu faktor yang mendorong yaitu tingginya permintaan pelanggan tentu ini disebabkan oleh gaya hidup dan naiknya pendapatan masyarakat saat ini. Hal ini membuat jumlah kompetitor bertambah dan persaingan semakin ketat dalam bisnis kuliner. Oleh sebab itu setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terus berupaya menyiapkan strategi yang tepat agar dapat menyenangkan hati dan membangun rasa antusias pelanggan dalam mengonsumsi barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan.

Usaha memuaskan pelanggan merupakan suatu hal yang berharga demi mempertahankan keberadaan untuk berjalannya suatu bisnis salah satunya bisnis kuliner. Beberapa cara yang dilakukan pelaku usaha salah satunya adalah dengan memberikan harga terbaik. Penetapan harga yang tepat memiliki peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan untuk kembali membeli produk tersebut.

Dalam persaingan yang ketat seperti sekarang ini pelaku usaha harus memperhatikan penetapan harga yang tepat karena harga yang tidak tepat

akan berakibat tidak menarik para konsumen untuk membeli produk tersebut. Penetapan harga jual yang tepat tidak selalu berarti bahwa harga haruslah ditetapkan dengan harga yang serendah mungkin, karena banyak konsumen yang mempertimbangkan harga dalam memaknai sebuah produk. Harga merupakan satu-satunya komponen dalam bauran pemasaran yang dapat mendatangkan pendapatan bagi pelaku usaha.

Selain memperhatikan harga, pelaku usaha juga harus memberikan pelayanan terbaik karena pelanggan tidak hanya sekedar membeli produk namun juga membeli layanan yang menyertainya. Pada umumnya pelanggan akan merasa senang jika dilayani dengan sopan, ramah, dengan sepenuh perhatian sehingga akan timbul kepercayaan kepada pelanggan terhadap pelaku usaha tersebut. Dengan begitu, karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan dari pelaku usaha tersebut tidak menutup kemungkinan pelanggan akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain, hal ini akan memperluas market share pelaku usaha tersebut.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting dan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan untuk tetap membeli kembali. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelaku usaha harus tetap menjual barang dengan pelayanan dan juga harga yang terbaik dan sesuai dengan apa yang didapatkan. Menurut Tjiptono (2010) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Salah satu bisnis kuliner yang sedang trend saat ini adalah Warung Angkringan. Warung Angkringan sangat akrab dikenal masyarakat, terutama di Jawa. Umumnya angkringan berupa warung tenda sederhana yang menjual

makanan dan minuman dengan waktu sore hingga dini hari. Angkringan juga terkenal sebagai tempat yang egaliter karena bervariasinya pembeli yang datang tanpa membedakan strata sosial. Mereka menikmati makanan sambil bebas mengobrol hingga larut malam meskipun tak saling kenal tentang berbagai hal atau kadang berdiskusi tentang topik-topik yang serius. Harganya yang murah dan tempatnya yang santai membuat angkringan sangat populer di Citra Raya Sehingga, angkringan menjadi usaha bisnis kuliner yang memiliki prospek sangat baik dikarenakan angkringan bukan hanya menjadi tempat makan saja tetapi bisa menjadi ajang tempat berkumpul para anak-anak remaja Di Citra Raya. Dalam hal ini, warung Angkringan Nankringan Wedang Pink hadir untuk merasakan ketatnya persaingan usaha yang sejenis.

Angkringan Nankringan Wedang Pink yang didirikan pada bulan Agustus 2020 yang letaknya di Citra Raya ini merupakan warung angkringan dengan menu makanan andalan seperti, nasi bakar, nasi kucing, sate kerang, sate usus ayam, sate kulit ayam, sate telur puyuh, sate seafood dan berbagai macam gorengan. Sedangkan minumannya tersedia wedang susu jahe pink, teh, jeruk, kopi dan lainnya. Angkringan Nankringan Wedang Pink memiliki ciri khas yang berbeda dari angkringan lainnya. Hal ini dilihat dari makanan dan minuman yang disajikan, suasana yang santai dan keakraban serta kenyamanan dan keleluasaan yang ditawarkan.

Namun demikian, varian produk dan suasana yang nyaman tidak serta merta memberikan jaminan keberlangsungan bisnis yang baik. Hal ini dikarenakan area bisnis kuliner di sekitar Angkringan Nankringan Wedang Pink ini juga terdapat sejumlah cafe dan warung angkringan lainnya. Persaingan antara Angkringan Nankringan Wedang Pink dengan cafe dan dan warung

angkriding disekitarnya dengan menu berbeda, dan bervariasi menjadi ancaman bagi keberlangsungan Angkriding Nankriding Wedang Pink. Untuk memenangkan persaingan, Pemilik warung angkriding harus berorientasi kepada konsumen, bukan hanya fokus kepada varian produk yang ditawarkan saja, namun harga dan kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pembelian pelanggan. Warung angkriding yang berorientasi kepada pemasaran akan berusaha melakukan identifikasi kebutuhan dan keinginan pasar dengan aspek masyarakat sebagai objek yang perlu diperhatikan keinginannya. Harga dan Kualitas Pelayanan yang telah ada, diharapkan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian pada Angkriding Nankriding Wedang Pink.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Angkriding Nankriding Wedang Pink.**"

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Objek Penelitian adalah Angkriding Nankriding Wedang Pink
2. Sampel penelitian untuk dijadikan responden hanya pelanggan yang pernah membeli makan di Angkriding Wedang Pink
3. Variabel yang diteliti adalah Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Angkriding Nankriding Wedang Pink.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Angkringan Nangkringan Wedang Pink ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Angkringan Nangkringan Wedang Pink ?
3. Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringann Nankringan Wedang Pink ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis daalam melakukan penelitian adalah untuk mendapatkan jawaban atas pemasalahan yang telah diidentifikasi diatas yaitu :

1. Untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh yang signifikan Harga terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Nankringan Wedang Pink.
2. Untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Nankringan Wedang Pink.
3. Untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh yang signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Nankringan Wedang Pink.

E. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman dan memperjelas arah pembahasan, penulisan skripsi ini disistematiskan menjadi 5 bab, dengan uraian sebagai berikut :

- BAB I** : Merupakan bab pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II** : Merupakan bab kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
- BAB III** : Merupakan bab metode penelitian yang menjelaskan beberapa sub bab yaitu rancangan penelitian, variable penelitian, dan definisi operasional, populasi, sampel, dan teknik sampling, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.
- BAB IV** : Merupakan bab data dan analisis yang akan menguraikan tentang data hasil penelitian dan hasil analisis pengujian hipotesis.
- BAB V** : Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini akan disimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.