

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perdagangan merupakan salah satu jenis usaha yang menjadi penentuan aktivitas ekonomi disisi distribusi. Industri perdagangan berperan penting dalam siklus bisnis dan aktivitas ekonomi. Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat pesat, hal tersebut dilihat dari banyaknya jenis-jenis usaha yang mulai berkembang, salah satunya di Kabupaten Jember. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2015 Kabupaten Jember memiliki 17.546 unit UMKM yang bergerak di bidang industri pengolahan. Salah satu industri pengolahan yang paling banyak di jalankan adalah pada bidang kuliner, sehingga memunculkan persaingan antar bisnis kuliner dan mendorong para pelaku untuk membangun strategi pemasaran yang baik dalam memasarkan produk yang dihasilkan. Pelayanan konsumen secara efektif dan efisien dapat menciptakan suatu kepuasan konsumen, sehingga perilaku dan sikap konsumen perlu dipertahankan untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Schiffman dan Kanuk (2008) mengemukakan bahwa perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi). Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berpengaruh dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku tersebut.

Kotler dan Armstrong (2000) mengemukakan bahwa sikap konsumen merupakan tanggapan perasaan seseorang dapat berupa perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap objek tertentu. Pembentukan sikap dan pola perilaku konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk yaitu hasil dari

pengalaman mereka sebelumnya. Pengetahuan dan kepercayaan berguna dalam mengkomunikasikan atribut suatu produk yang akan menggambarkan persepsi konsumen karena setiap konsumen memiliki sikap dan kepercayaan yang berbeda.

Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dan pengetahuan setelah membandingkan hasil yang konsumen rasakan sesuai dengan yang diharapkan dan memuaskan keinginannya. Apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan akan membeli kembali, namun sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan kecewa. Kualitas dan pelayanan dari suatu produk adalah salah satu cara untuk mengukur kepuasan konsumen. Engel, dkk (1994) menyatakan kepuasan konsumen muncul dari hati konsumen dari perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapannya.

UD. Rojifia merupakan salah satu dari sekian usaha pengolahan kue kacang yang berlokasi di Jl. Banyuwangi Dusun Damsaola Desa Tegal Rejo, Kecamatan Mayang RT 03 RW 03, Kabupaten Jember. UD. Rojifia didirikan oleh Bapak Roji dan Ibu Khanafia sejak tahun 2009, dalam pengolahannya UD. Rojifia memproduksi 2 varian rasa yaitu original dan coklat dengan berat masing-masing kemasan sebanyak 900 gram. Kegiatan proses produksi pada UD Rojifia dimulai dari tahap proses penyiapan bahan baku sampai pada tahap akhir proses pemasaran. UD Rojifia mampu memproduksi 600 toples kue kacang setiap harinya dimana hasil produksi tersebut dipasarkan langsung ke konsumen dan diberi label sendiri. Selain itu UD. Rojifia juga mendistribusikan ke salah satu toko kue kacang yaitu Mak Enak. Sasaran konsumen dari penjualan kue kacang UD. Rojifia yaitu seluruh konsumen masyarakat. Harga jual kue kacang original Rp22.000/toples dan kue kacang coklat per toples Rp24.000/toples. Pemasaran produk pada UD. Rojifia masih menggunakan proses komunikasi antar manusia yaitu dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*). UD Rojifia mengalami pengembangan dalam usahanya yang mana dalam penjualan dan permintaan mengalami peningkatan pada produk kue kacang yang dihasilkan. Konsumen yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian ulang dan dapat menjadi pelanggan dengan loyalitas yang tinggi. Bagi konsumen yang tidak puas yang

tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka cenderung tidak melakukan pembelian kembali serta akan berpeluang memberikan pengaruh kepada konsumen yang lainnya. Ketidak puasan konsumen disebabkan oleh beberapa faktor seperti rasa, bentuk, aroma dan tekstur, sehingga menyebabkan menurunnya pembelian dari konsumen di UD. Rojifia. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil interview kepada salah satu konsumen yang menyatakan bahwa terdapat beberapa rasa yang pahit, bentuk yang tidak konsisten, aroma yang tidak gurih, tekstur yang mudah remuk dan menghitam, serta adanya kue kacang yang tidak matang seutuhnya.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka perlu di analisis mengenai bagaimana sikap dan kepuasan konsumen terhadap kue kacang di UD. Rojifia. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kue Kacang UD. Rojifia Di Kecamatan Mayang Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

1. Apakah sikap konsumen terhadap atribut pada produk kue kacang UD. Rojifia?
2. Apakah kepuasan konsumen terhadap atribut produk kue kacang UD. Rojifia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis sikap konsumen terhadap atribut produk kue kacang UD. Rojifia.
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap atribut produk kue kacang UD. Rojifia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang nantinya akan dilaksanakan maka kegunaan penulisan penelitian ini adalah:

a. Bagi UD Rojifia

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pemilik usaha untuk mengetahui karakteristik, sikap dan kepuasan konsumen terhadap kue kacang dan pemilik UD. Rojifia nantinya diharapkan mengetahui keinginan serta kebutuhan dari konsumen, agar nantinya dapat menentukan serta mengimplementasikan strategi pemasaran sesuai dengan keadaan pasar.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui karakteristik, sikap dan kepuasan konsumen kue kacang UD. Rojifia serta sebagai implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa studi dalam perkuliahan.

c. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut tentang analisis strategi pengembangan usaha dengan menggunakan Teknik Sampling Insidental. Teknik analisis data yang digunakan Analisis Deskriptif, Multiatribut *Fishbein*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.