

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan yang ketat antar pengusaha kuliner menjadikan pelanggan akan lebih teliti dan selektif ketika dihadapkan pada berbagai macam pilihan tempat makan. Perusahaan harus selalu memahami kebutuhan dari para pelanggannya, apa yang menjadi selera mereka dan bagaimana perilaku pelanggan dalam melakukan pengambilan keputusan pembelian. Keadaan pasar usaha kuliner yang heterogen dan selera konsumen yang terus berkembang membuat perusahaan kesulitan untuk mengikuti selera konsumen. Pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Menurut Kotler (2008:140) dengan meningkatkan kepuasan pelanggannya dapat mendorong pelanggan untuk tetap setia untuk waktu yang lebih lama dan pelanggan akan melakukan pembelian kembali. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik rumah makan yaitu bagaimana untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Perusahaan yang tidak memperhatikan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap tingkat volume penjualan perusahaan.

Salah satu rumah makan di Kraksaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan yaitu rumah makan Seblak Endes, hal ini karena rumah makan ini selalu ramai pembeli setiap harinya. Alamat Rumah makan Seblak Endes terletak di Jln. Patimura no. 18 Semampir Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Rumah makan ini hanya menyajikan satu macam menu masakan saja yaitu seblak dengan pilihan 2 jenis bahan baku yang digunakan yaitu krupuk dan mie dengan cara pengolahan yang sangat simple hanya menggunakan bumbu instan. Nama pemilik Seblak Endes adalah Ade Kurniawan Putra. Keunikan dari seblak ini

adalah cara pengolahannya yang sangat simple yaitu hanya menggunakan bumbu instan dan kuah yang cukup banyak karena Seblak Endes mengutamakan kepuasan pelanggannya yang lebih suka bahan makanan yang berbumbu instan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Menurut Situmeang (2017) menyatakan “Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. “ Maka dari itu rumah Makan Seblak Endes memberikan pelayanan dari segi fasilitas yang cukup lengkap mulai dari terdapat *wifi*, kamar mandi, tempat ibadah, tempat yang luas dan selalu bersih, tempat parkir yang luas serta pelayanan yang cepat dan ramah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Menurut Afina dan Yulia (2018) “Kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari aspek pemasaran, rekayasa, manufaktur dan pemeliharaan yang sesuai dengan harapan pelanggan terhadap produk tersebut”. Rumah makan Seblak Endes menyediakan seblak dengan kualitas produk yang baik yaitu memiliki rasa yang khas dan rasa yang pas di lidah pelanggan yang sudah banyak diketahui oleh para pelanggan dan membuat pelanggan selalu merasa puas.

Lokasi merupakan tempat dimana pelanggan melakukan transaksi pembelian produk. Lokasi juga menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan suatu produk. Menurut Tjiptono (2005) dalam Nurnifah dan Sutopo (2014) jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar. Dalam hal ini Seblak Endes juga memiliki lokasi yang strategis. Dapat dibuktikan dari leka rumah makan ini berada di daerah kampus Kraksaan. Sehingga sangat mudah di jangkau dan dekat dengan target pasar.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis sangat tertarik untuk

mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes Kraksaan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes?
3. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes?
4. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dikemukakan diatas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Seblak Endes.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan diatas maka dari hasil penelitian ini diharapkan:

1. Bagi pelaku industri dapat mengetahui seberapa banyak pelanggan yang membeli produk yang dijual berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian Pada Rumah Makan Seblak Endess.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan menambah khasanah bagi peneliti yang lain.
3. Sebagai bahan kajian dan ilmiah dalam perusahaan yang di teliti.