

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era modern ini Bisnis makanan merupakan suatu bisnis yang menjanjikan untuk dilakukan, membuka usaha atau bisnis, dari sekadar hobi makan pun kini bisa dijadikan sebagai peluang bisnis yang menjanjikan. Berbagai macam jenis makanan bermunculan dengan ragam kreatifitas yang menarik dan unik. salah satunya yaitu makanan khas, makanan khas ini merupakan suatu makanan yang berasal dari suatu daerah atau wilayah tertentu, dimana antar daerah mempunyai makanan khas tersendiri. Makanan khas biasanya dibeli untuk di jadikan oleh oleh jika suatu orang berkunjung ke suatu daerah baik itu dengan tujuan berwisata ataupun dengan tujuan lainnya.

Jember adalah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang beribukota di Jember. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Bondowoso di utara, Kabupaten Banyuwangi di timur, Samudera Hindia di selatan, dan Kabupaten Lumajang di barat. Jember dihuni oleh banyak suku seperti madura, jawa dan osing, paduan ini membuat Jember seperti "Miniature of Indonesia" dan biasanya disebut sebagai kota pandhalungan. Dengan sebagian besar penduduk masih bekerja sebagai petani, perekonomian Jember masih banyak ditunjang dari sektor pertanian. selain itu masyarakat jember juga memiliki berbagai produk jajanan atau olahan yang merupakan produk asli jember yang menjadikan ciri khas kota jember sendiri. seperti prol tape, suwar suwir dodol tape dan jenis kripik-kripik olahan khas jember ini sangat digemari oleh penduduk lokal maupun luar daerah, hal ini karena selain rasanya sangat beda dengan produk produk dari kota lain harganya pun juga sangat terjangkau baik unttuk kalangan menengah maupun kalangan bawah.

UD. PRIMADONA merupakan toko oleh-oleh khas jember menyediakan semua makanan khas jember mulai dari prol tape, suwar suwir, tape serta makanan khas jember lainnya yang berdiri sejak tahun 1982. UD Primadona mempunyai beberapa cabang di jember salah satunya yaitu di Jalan Trunojoyo No.137 Jember Kidul, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur

Salah satu kunci berkembang dan majunya suatu usaha dagang adalah dengan memuaskan konsumen dan pelanggan karena dengan kepuasan konsumen dan pelanggan maka nantinya konsumen tersebut akan kembali lagi untuk membeli produk yang di pasarkan. Pada UD primadona ada beberapa faktor atau variable yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya yaitu lokasi. Lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan dimana pada UD. Primadona sendiri mempunyai beberapa outlet dengan beberapa lokasi berbeda sehingga ini juga dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen dan pelanggan.

Selain lokasi, variabel lain yang berpengaruh yaitu kualitas produk dimana pada UD Primadona ada beberapa produk yang mempunyai jenis sama dengan produk para pesaing, sehingga kualitas produk mulai dari kemasan, varian rasa dan waktu kedaluarsa produk dapat menjadi suatu pertimbangan kepuasan dari para pelanggan .

Setelah lokasi dan kualitas produk variable selanjutnya yaitu kualitas layanan dimana kualitas layanan pada UD primadona diharapkan dapat lebih untuk terus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dimana . pelayanan harus dilakukan semaksimal mungkin dimana maksimal disini yang dimaksud dalam berbelanja, pelanggan merasa nyaman dan dapat memberi kesan yang baik untuk nantinya kembali lagi untuk membeli produk pada outlet UD primadona sendiri. Pada outlet UD primadona sendiri pelayanan hanya dilakukan oleh 1 karyawan dimana 1 karyawan tersebut bertugas sebagai pramuniaga dan kasir.

Dengan demikian timbul kemungkinan jika banyak konsumen yang sedang berbelanja maka berkemungkinan besar mereka tidak bisa terlayani dengan baik sehingga variable kualitas pelayanan juga dapat menjadi suatu pertimbangan dalam kepuasan pelanggan.

Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan adalah bagaimana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat atau nilai dari suatu produk, konsumen tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut. Demikian pula dengan UD Primadona yang lebih berorientasi pada upaya untuk mengarahkan pelanggan maupun calon pelanggan untuk lebih puas terhadap outlet UD Primadona..

Dengan demikian peneliti berinisiatif untuk mengetahui lebih dalam tentang pengaruh lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada outlet UD Primadona jember, sehingga perlu dilakukan penelitian terkait variable apa saja yang berpengaruh secara serempak dan parsial serta yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan dari konsumen

## **1,2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah variable lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada outlet UD Primadona jember?
2. Apakah variable lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada outlet UD Primadona jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dilakukanya penelitian ini adalah

1. Ingin mengetahui secara serempak pengaruh variable lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada outlet UD Primadona jember
2. Ingin memngetahui secara parsial pengaruh variable lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada outlet UD Primadona jember.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi UD Primadona hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai referensi dan informasi serta masukan untuk menyusun dan mengembangkan outlet UD Primadona sendiri agar lebih maju dan dapat memuaskan semua konsumennya ..
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini berguna sebagai referensi bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian yang sama sehingga dapat memberikan perbandingan penelitian dimasa mendatang dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pemasaran.
3. Bagi peneliti sendiri hasil dari penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di politeknik negeri jember, selain itu juga dapat menjadi referensi serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya tentang bauran pemasaran.