

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini dunia bisnis semakin berkembang dengan begitu pesat, salah satunya yaitu bisnis di bidang kuliner. Perkembangan bisnis di bidang kuliner ini diikuti dengan meningkatnya persaingan dunia bisnis rumah makan. Hal ini yang akan menjadi ancaman bagi rumah makan dengan persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat akan menjadi suatu tantangan bagi pelaku bisnis agar dapat menarik perhatian konsumen untuk tidak beralih kepada pesaing bisnis rumah makan lainnya. Pelaku usaha dituntut agar dapat mempertahankan pasar dan merebut pasar pesaing yang sudah ada dengan cara memberikan kepuasan serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang terus berubah-ubah.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Sedangkan sebaliknya perusahaan yang tidak memperhatikan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan pelanggan beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Dengan demikian kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap tingkat volume penjualan perusahaan. Kepuasan pelanggan juga dapat diperoleh dari faktor-faktor variabel pendukung yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Menurut Tjiptono (2014:268) dalam Amalia (2018:8) menyatakan “Definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk membagi harapan konsumen”.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk yang baik maka kebutuhan dan keinginan akan kepuasan konsumen terhadap suatu produk terpenuhi. Menurut Handoko (2002:23) dalam Aulia (2017:3) “Kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaian dengan standar ukur yang telah ditetapkan”.

Dalam pemenuhan kepuasan pelanggan faktor lokasi juga turut berpengaruh terhadap suatu perusahaan. Lokasi merupakan tempat dimana konsumen melakukan transaksi pembelian produk. Lokasi juga menjadi faktor utama penentuan keberhasilan suatu bisnis. Hal ini di perkuat oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2009:92) dalam Arianto (2018:30) menyatakan “Lokasi berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya.”

Salah satu rumah makan di Jember yang memperhatikan kepuasan pelanggan yaitu rumah makan Ayam Gepok Pak Giek, hal ini karena selalu ramai pembeli setiap harinya. Rumah Makan Ayam Gepok Pak Giek merupakan salah satu bisnis rumah makan favorit yang ada di Jember. Alamat Rumah makan Ayam Gepok Pak Giek terletak di Jln. Mastrip I No. 19A Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Rumah makan ini hanya menyajikan satu macam menu masakan saja yaitu ayam gepok dengan pilihan 2 jenis ayam yaitu ayam potong dan ayam kampung. Seiring perkembangan saat ini banyak rumah makan di Kota Jember yang menyajikan produk sejenis yaitu makanan berupa olahan berbahan baku daging ayam. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik rumah makan yaitu bagaimana untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Hal ini yang menjadi tantangan bagi pelaku bisnis untuk selalu berinovasi dan memperhatikan pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

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 (Studi Kasus Pada Rumah Makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember?
3. Apakah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember?
4. Apakah variabel lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gephok Pak Giek di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.

4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gepok Pak Giek di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi rumah makan Ayam Gepok Pak Giek Jember untuk mengambil kebijakan dalam meorientasikan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Lembaga

Menambah kepustakaan, pengetahuan dan wawasan yang dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan lebih memahami kondisi nyata dilapang mengenai faktor apa saja yang terkait pada kepuasan pelanggan terhadap suatu bisnis khususnya rumah makan Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gepok Pak Giek di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.