

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan jumlah sektor industri melahirkan iklim kompetisi guna menghadapi pesaingnya. Perusahaan harus memberikan suatu produk yang menjadi kebutuhan utama konsumen demi kepuasan pelanggannya. Menurut (Kotler & Armstrong, 2008), kepuasan pelanggan yakni tingkat suasana perasaan hati individu sesudah memberikan perbandingan antara hasil yang dinikmati dengan harapannya. Perusahaan berupaya membuat pelanggan merasa puas pada produk atau pelayanannya sehingga timbul keinginan membeli kembali. Artinya faktor kepuasan menjadi kunci loyalnya seorang pelanggan.

Resto Mursida merupakan salah satu industri makanan dengan kesan unik yaitu memadukan konsep kekinian pada beberapa elemen didalam perusahaannya. Hal ini dapat dilihat dari *lay-out* tempat yang di desain ala *instagramable*, nama-nama yang unik seperti mie mursides, nasi daging ayam kemanisan, nasi goreng gila serta minumannya bernama soda gembirit. Usaha ini bertempat di jalan Karimata No. 25A, kelurahan Sumbersari, kecamatan Sumbersari, kabupaten Jember. Melihat secara historis, Resto Mursida berangkat pada usaha konvensional dengan menjual mie ayam pada tahun 2019. Nama “Mursida” berasal dari ide pemilik dengan meniru bahasa kekinian dengan arti “Mursid ah = Murah”. Semakin berjalannya waktu, kini Mursida mulai menjual beberapa produk varian seperti yang telah disampaikan sebelumnya. Produk unggulan dan favorit pelanggan Resto Mursida adalah Nasi Goreng dan Mie Mursida. Resto Mursida terus berupaya untuk memenuhi keinginan konsumen dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Saat melakukan wawancara mengenai deskripsi masalah pihak perusahaan menampung beberapa keluhan yang disampaikan pelanggan.

Keluhan pertama terdapat pada segi kualitas produk. Pelanggan mengeluhkan berupa cita rasa yang kurang konsisten. Hal tersebut diakui oleh pemilik resto bahwa takaran resep yang digunakan pada produk Mursida menggunakan perkiraan. Artinya, tidak ada standar proporsi bumbu yang diberikan. Makanan yang disajikan kepada pelanggan akan menghasilkan cita rasa yang berubah-ubah.

Keluhan berikutnya dalam faktor kualitas pelayanan, pelanggan mengeluhkan lamanya proses penyajian pesannya Hal ini terjadi ketika pesanan sangat banyak dalam waktu yang bersamaan. Karyawan yang bertugas di bagian dapur berjumlah 8 orang. Akibatnya pelanggan harus rela antre hingga 20 menit. Jumlah karyawan yang terbatas berdampak pada lamanya durasi penyajian pesanan pelanggan.

Keluhan terakhir pada segi harga, Produk yang dijual Resto Mursida tergolong murah hingga standar. Harga yang ditetapkan untuk semua varian produk pada kisaran Rp.9.000-Rp.15.000. Masalah yang dihadapi pelanggan saat memesan melalui online yaitu merasa keberatan sebab harga menjadi lebih mahal. Pemilik toko menyatakan bahwa hal ini menjadi konsekuensi sebab adanya tambahan biaya admin dan ditambah biaya komisi yang diberikan oleh pihak *e-commerce* seperti, gofood, shopeefood dan grabfood.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikategorikan faktor keluhan pelanggan dalam 3 variabel yaitu: kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Sehingga untuk mengatasi masalah tersebut dilakukan penelitian untuk mencari tahu pengaruh variabel diatas terhadap kepuasan pelanggannya. Merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan milik (Novrianda, 2018) tentang analisis kepuasan konsumen toko Roti di Bengkulu Tujuan dari riset ini yakni menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap toko industri/toko roti di Kota Bengkulu. Riset ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperjelas hubungan atau pengaruh yang ada antar variabel yang diteliti. Jenis data menggunakan data primer yang dikumpulkan dari kuesioner. Responden penelitian ini adalah pelanggan industri/toko roti di Kota Bengkulu sebanyak 2.400 orang yang diambil dengan teknik penilaian (*purposive sampling*). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan *mean*, tabel distribusi frekuensi, dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, secara simultan kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan industri/toko roti di Kota Bengkulu. Selanjutnya, secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan industri/toko kue

di Kota Bengkulu, sedangkan harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan industri/toko roti di kota Bengkulu.

Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama penelitian ini dengan menganalisis faktor yang memengaruhinya secara objektif. Harapannya hasil penelitian bisa memberikan refleksi kepada perusahaan tentang pengaruh variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Resto Mursida harus menindak lanjuti keluhan pelanggan agar mendapatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan masalah yakni:

1. Apakah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Jember?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Jember?
3. Apakah variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dapat di tentukan tujuan penelitian yakni:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan Resto Mursida Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat dijelaskan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

bahan informasi serta evaluasi kepada perusahaan terkait aspek kepuasan pelanggan berdasarkan faktor yang dipilih sehingga dapat membantu mengembangkan usahanya.

2. Bagi Akademisi

Sebagai salah satu sumber referensi tambahan berupa konsep dasar, teori, maupun metode mengenai riset kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Sebagai salah satu sumber rujukan serta tambahan literasi tentang riset kepuasan pelanggan