

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat pesat, hal tersebut dilihat dari banyaknya jenis usaha-usaha yang mulai berkembang. Perkembangan teknologi juga memiliki pengaruh yang besar terhadap bisnis di Indonesia. Hampir semua jenis bisnis ada di Indonesia dan memiliki keuntungannya masing-masing. Salah satunya adalah bisnis kuliner.

Indonesia memiliki banyak bisnis kuliner yang dijalankan oleh para pelaku bisnis, sehingga memunculkan persaingan antar pebisnis kuliner, baik itu dilihat dari segi produk yang dibuat semakin menarik atau bahkan harga sehingga mampu menarik perhatian pelanggan. Persaingan antar bisnis kuliner yang semakin ketat menuntut para pebisnis kuliner agar memiliki keunggulan sendiri yang akan menjadi kekuatan bagi bisnis tersebut untuk mampu bertahan dalam persaingan. Persaingan yang ketat juga menjadi salah satu faktor bagi setiap pelaku bisnis kuliner untuk menciptakan *differensiasi* yang akan menjadi pembeda dengan usaha lain. *Differensiasi* dapat dilakukan dengan menciptakan kualitas pelayanan yang menarik sehingga mampu menarik perhatian pelanggan.

Salah satu pelaku usaha yang terus melakukan *differensiasi* yaitu PT. Murdani Mandiri Indonesia atau yang lebih dikenal dengan DKM *Cake & Cookies*. PT. Murdani Mandiri Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner dan jasa ekspedisi pengiriman. Perusahaan ini berlokasi di Perumahan Pesona Surya Milenia, Blok B 4 – B 5 No. 5, Karang Miuwo, Mangli, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68136.

PT. Murdani Mandiri Indonesia awalnya berdiri dengan nama UD. Murdani Mandiri. Dimana usaha ini hanya didirikan oleh satu orang saja. Oleh karena itu, setiap permasalahan yang ada harus dipertanggungjawabkan oleh orang tersebut. UD ini pun termasuk usaha mikro karena tidak memerlukan modal yang besar. Perusahaan ini berdiri dengan nama UD. Murdani Mandiri. Akan tetapi usaha ini

lebih dikenal dengan sebutan DKM *Cake & Cookies*. Pada tahun 2022 UD. Murdani Mandiri berubah menjadi PT. Murdani Mandiri Indonesia.

Produk yang dihasilkan oleh PT. Murdani Mandiri Indonesia cukup terkenal terutama kue bolen khas DKM. Pemasaran yang digunakan yaitu lebih fokus pada pemasaran *online* dan beberapa kali mengikuti kegiatan *event* UMKM. Meskipun terbilang sudah cukup terkenal, munculnya pesaing yang sejenis seperti istana bolen di Jl. Letjen Panjaitan No.39, Gumuk Kerang, Sumpersari dengan harga yang lebih murah sekitar Rp. 35.000-Rp. 65.000 menyebabkan adanya pandangan pelanggan mengenai harga yang ditetapkan oleh DKM terlalu mahal dimana terpaut antara Rp. 60.000-Rp. 65.000. Terjadinya pergantian pegawai juga berpengaruh terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ada. Tingkat penjualan kue bolen cenderung *fluktuatif* belum stabil. Peningkatan penjualan akan meningkat pada waktu tertentu seperti mendekati hari raya dan di hari biasa cenderung mengalami penurunan kembali.

Data penjualan kue bolen di DKM *Cake & Cookies* selama periode 2023 sebagai berikut: di bulan Januari sebanyak 345 *pack*, bulan Februari sebanyak 274 *pack*, bulan Maret sebanyak 320 *pack*, bulan April sebanyak 555 *pack*, bulan Mei sebanyak 419 *pack*, bulan Juni sebanyak 401 *pack*, bulan Juli sebanyak 383 *pack*, bulan Agustus sebanyak 323 *pack*, bulan September sebanyak 299 *pack*, bulan Oktober sebanyak 340 *pack*, bulan November sebanyak 387 *pack*, dan bulan Desember sebanyak 401 *pack*. Berikut data penjualan bolen selama tahun 2023 berdasarkan varian rasa. (1) Bulan Januari sebanyak 89 *pack* bolen pisang coklat, 146 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 104 *pack*, dan bolen pisang keju 6 *pack*. (2) Bulan Februari sebanyak 76 *pack* bolen pisang coklat, 112 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 82 *pack*, dan bolen pisang keju 4 *pack*. (3) Bulan Maret sebanyak 91 *pack* bolen pisang coklat, 131 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 91 *pack*, dan bolen pisang keju 7 *pack*. (4) Bulan April sebanyak 167 *pack* bolen pisang coklat, 212 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 167 *pack*, dan bolen pisang keju 9 *pack*. (5) Bulan Mei sebanyak 145 *pack* bolen pisang coklat, 117 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 110 *pack*, dan bolen pisang keju 47 *pack*. (6) Bulan Juni sebanyak 108 *pack* bolen pisang coklat, 152 *pack* bolen pisang

coklat keju, bolen mix 132 *pack*, dan bolen pisang keju 9 *pack*. (7) Bulan Juli sebanyak 109 *pack* bolen pisang coklat, 136 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 127 *pack*, dan bolen pisang keju 11 *pack*. (8) Bulan Agustus sebanyak 96 *pack* bolen pisang coklat, 118 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 102 *pack*, dan bolen pisang keju 7 *pack*. (9) Bulan September sebanyak 83 *pack* bolen pisang coklat, 96 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 108 *pack*, dan bolen pisang keju 12 *pack*. (10) Bulan Oktober sebanyak 83 *pack* bolen pisang coklat, 129 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 122 *pack*, dan bolen pisang keju 9 *pack*. (11) Bulan November sebanyak 130 *pack* bolen pisang coklat, 121 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 123 *pack*, dan bolen pisang keju 13 *pack*. (12) Bulan Desember sebanyak 133 *pack* bolen pisang coklat, 142 *pack* bolen pisang coklat keju, bolen mix 120 *pack*, dan bolen pisang keju 6 *pack*.

DKM sampai saat ini belum pernah melakukan klasifikasi mengenai komplain yang masuk. Permasalahan apa yang terjadi di lapang yang menyebabkan tingkat penjualan masih *fluktuaktif*. Pihak DKM belum tahu cara yang tepat dalam mencegah maupun mengatasi persoalan tersebut, dengan demikian tentu belum mengerti faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya yaitu kualitas produk. Menurut Daga (2017:36) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Produk yang berkualitas menyebabkan pelanggan akan merasa puas dan timbul keinginan untuk melakukan pembelian kembali. Harga juga merupakan tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono, F (2008:151) harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Pelayanan juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2021:223), bila produk fisik tidak dapat dibedakan dengan mudah, kunci sukses yang kompetitif mungkin terletak pada layanan nilai tambah dan meningkatkan kualitasnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh DKM tergolong baik karena prinsip DKM untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya dan menyajikan

produk yang terjamin kehigienisannya. DKM juga menyediakan jasa pengiriman untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian secara *online*. Jasa kirim yang disediakan oleh DKM menggunakan kurir pribadi dari DKM. Ongkir yang ditetapkan sebesar Rp. 10.000 untuk area Jember Kota, sedangkan untuk pengiriman luar kota dikenakan biaya sebesar Rp. 1.500/km.

Berdasarkan permasalahan tersebut tentu harus segera dievaluasi. Sudah menjadi komitmen DKM untuk terus melakukan perbaikan dan menjaga kualitas produk. Perlu dilakukan analisis dan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dilakukan riset secara langsung kepada pelanggan DKM dengan menggunakan metode regresi linier berganda menggunakan SPSS. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk selanjutnya dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk kemajuan DKM *Cake & Cookies*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan menjadi fokus penelitian, diantaranya:

1. Apakah variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*?
2. Apakah variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*?
3. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*.
2. Untuk menganalisis dan menguji kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*.
3. Untuk menganalisis dan menguji variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perusahaan akan lebih mudah melakukan pengembangan produk.

2. Bagi Akademisi

Sebagai dasar referensi untuk penyusunan penelitian selanjutnya pada waktu yang akan datang, terutama untuk penelitian tentang pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta sebagai referensi dalam proses pembelajaran.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kue bolen di DKM *Cake & Cookies*.