

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini dunia bisnis sangat pesat. Salah satunya yaitu bisnis di bidang kuliner. Perkembangan bisnis di bidang kuliner di ikuti dengan meningkatnya persaingan dunia bisnis warung makan. Hal ini yang bisa menjadi ancaman dan tantangan bagi beberapa warung makan karena persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini akan menjadi suatu tantangan bagi pelaku bisnis agar dapat menarik perhatian konsumen untuk tidak beralih kepada pesaing bisnis warung 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 atau pelaku usaha. Karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Sedangkan sebaliknya perusahaan atau pelaku usaha yang tidak memperhatikan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan pelanggan beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Kepuasan pelanggan juga dapat diperoleh dari faktor-faktor variabel pendukung yaitu harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi.

Kotler dan Armstrong (2008: 345), dalam Afandi (2017) menjelaskan harga (*price*) dalam arti sempit adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Sedangkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaian dengan standar ukur yang telah ditetapkan.

Lokasi merupakan tempat dimana konsumen melakukan transaksi pembelian produk. Lokasi juga menjadi faktor utama penentuan keberhasilan suatu bisnis. Setiap perusahaan mempunyai prioritas tersendiri dalam mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi usaha. Sebagian perusahaan mengutamakan lokasi yang berdekatan dengan pasar, tapi sebagian yang lain lebih memilih berdekatan dengan penyedia bahan dan komponen produknya.

Warung makan Bakso Kabut merupakan salah satu bisnis usaha Bakso yang banyak diminati oleh berbagai kalangan yang berada di Kabupaten Jember. Warung makan Bakso Kabut berdiri sejak tahun 1996 dengan awal mula menjual bakso biasa menggunakan gerobak hingga sampai 2007 menjadi usaha besar yaitu Bakso Kabut dengan membuka warung sendiri yang beralamat di jalan Rasmalan, Kemuning Lor, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

Salah satu yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan adalah makanan, terutama menyajikan makanan sesuai dengan persepsi dan keinginan konsumen. Konsumen akan menjadikan setia dan loyal pada suatu produk. Salah satu rumah makan yang menjaga kepuasan pelanggan adalah warung makan Bakso Kabut. Warung makan Bakso Kabut ini berada jauh dari perkotaan namun selalu ramai dengan pengunjung semua kalangan karena warung makan Bakso Kabut menyajikan Bakso Kabut yang unik dan lokasi nya kehijauan.

Warung makan Bakso Kabut ini menyajikan berbagai macam varian Bakso yaitu Bakso Kabut Jumbo, Bakso Kabut Rudal, Bakso Kabut Rudal Berlapis, Bakso Iga, Pentol Kasaran, Bakso Kabut Biasa/Kecil, Bakso Telur, Bakso Biasa Berisi Daging dan Pentol Beralas Tahu Jumbo. Pada sisi lain seiring perkembangan waktu saat ini banyak warung makan di Kabupaten Jember yang menyajikan produk Bakso sejenis yaitu makanan berupa Bakso Kabut. Sehingga Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik warung makan Bakso Kabut yaitu bagaimana usaha untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini penulis sangat tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember?
2. Apakah variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember?
3. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menguji dan menganalisis pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember.
2. Memenguji dan menganalisis pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember.
3. Menganalisis dan mengetahui variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Kabupaten Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi pelaku usaha

Pelaku usaha dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk empat faktor yaitu harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi sehingga dapat mempertahankan atau meningkatkan usaha dengan memberikan kepuasan serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan lebih memahami kondisi nyata dilapang mengenai faktor apa saja yang terkait pada kepuasan pelanggan terhadap suatu bisnis khususnya warung makan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara serempak terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan Bakso Kabut Jember.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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