

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi, pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh produsen. Produsen produk atau jasa saling bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen di tengah maraknya persaingan pasar yang semakin meluas. Kegiatan produsen selain memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, juga memiliki peranan penting dalam mengelola perusahaan. Salah satu hal yang dianggap memiliki peranan penting dalam pengelolaan perusahaan adalah kegiatan pemasaran. Hal ini dikarenakan pemasaran dapat menentukan perkembangan perusahaan. Kegiatan pemasaran sangat ditentukan oleh pembelian konsumen yang dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis, tentunya perusahaan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen, atau konsumen dapat memberikan pandangan yang baik terhadap perusahaan tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah memberikan produk, pelayanan dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau bagi konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan kondisi dimana konsumen merasakan kesesuaian harapan dan kenyataan terhadap produk/ jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Kualitas merupakan standar tertentu yang telah ditetapkan oleh produsen atau perusahaan dari suatu produk, jasa, maupun proses untuk memenuhi kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan karakteristik dimensi produk untuk mengetahui kualitas dari suatu produk tertentu. Kualitas pelayanan merupakan aspek indikator dari suatu jasa pelayanan untuk mengetahui standar kualitas yang telah diterapkan pada perusahaan tertentu, sedangkan harga merupakan nilai tukar yang telah ditetapkan

oleh produsen atau perusahaan, yang dikeluarkan oleh konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa.

Pola hidup masyarakat yang dinamis ditentukan oleh karakteristik konsumen yaitu budaya, sosial, pribadi dan psikologis yang membuat perubahan dalam beberapa hal, salah satunya adalah perubahan pola mengkonsumsi makanan. Masyarakat kini mulai memilih roti sebagai makanan alternatif pengganti nasi. Hal ini menyebabkan potensi bisnis roti, khususnya di Jember tergolong cukup besar. Banyak perusahaan roti yang melakukan pengembangan industri roti untuk lebih dikenal di kalangan masyarakat. Toko roti yang ada di Jember antara lain Conato Bakery, Toko Roti Wina, Multi Rasa Bakery, Roti Ceria, Clairry's Kitchen and Patisserie, Roti John, Roti O, Glovic Cake, Roti 46, Fatimah Bakery, dan lain-lain.

Penelitian ini memfokuskan pada Conato Bakery, karena terdapat konsumen yang stabil setiap harinya ( $\pm 50$  orang). Hal yang menarik dari Conato Bakery yaitu adanya 2 produk yang ditawarkan yaitu Bakery dan Menu makanan ringan serta minuman. Bakery yang ditawarkan dari Conato Bakery berupa beragam jenis roti, sedangkan produk yang ditawarkan selain Bakery yaitu berupa Menu makanan ringan serta minuman (Conato Bakery memberikan konsep cafe sehingga membuat konsumen tidak hanya membeli roti kemudian dibawa pulang tetapi juga bisa menikmati roti ditempat tersebut). Terdapat tiga lokasi Conato Bakery yang ada di Jember yaitu di jalan Gajah Mada (sebelah kiri Nico Fashion Jember dan depan Telkom Jember), dan di jalan Hayam Wuruk (tepat berada di dalam Roxy Square Jember).

Setelah melakukan wawancara langsung pada salah satu supervisor Conato Bakery tanggal 25 September 2018. Peneliti memperoleh data bahwa terdapat permasalahan yang selama ini sering menjadi penghambat pemasaran produk-produk Conato Bakery, yaitu (1) pelayanan, seperti pelayanan kasir yang kurang cepat sehingga menyebabkan antrean yang panjang; (2) produk, terkadang terdapat produk cacat yang tidak sengaja terjual; (3) harga, penetapan harga yang berubah-ubah menurut konsumen. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik

untuk mengetahui dan menganalisis lebih jauh mengenai faktor-faktor penentu kepuasan konsumen pada Conato Bakery Kabupaten Jember.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember ?
2. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember ?
3. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh secara serempak pada variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember.
2. Menganalisis pengaruh secara parsial pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember.
3. Menganalisis variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Conato Bakery Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Dapat digunakan untuk referensi tambahan peneliti selanjutnya dalam meneliti pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi Perusahaan  
Dapat membantu perusahaan dalam melakukan peningkatan atau evaluasi dalam memperbaiki kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga untuk meningkatkan kepuasan konsumen.