

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, salah satunya adalah bisnis kuliner. Di Indonesia sendiri tidak sedikit jumlah bisnis kuliner yang dijalankan oleh para pebisnis, sehingga memunculkan persaingan antar pebisnis kuliner, baik itu dilihat dari segi produk yang dibuat semakin menarik atau bahkan lokasi yang strategis dan tempat yang dibuat nyaman mungkin sehingga mampu menarik perhatian konsumen. Persaingan antar bisnis kuliner yang semakin ketat menuntut para pebisnis kuliner agar memiliki keunggulan tersendiri 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 konsumen, salah satu usaha kuliner yang berupaya untuk melakukan differensiasi adalah Mister Te Jember.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan, Sungadji dan Sopiah (2013:180). Lokasi merupakan hal yang krusial dalam keberhasilan bisnis. Sebuah area toko perdagangan area yang mengelilingi toko, di mana toko memiliki pelanggan-pelanggan utamanya Sopiah dan Syihabudin (2008:98). Kotler dan Armstrong (2008: 345), menjelaskan harga (*price*) dalam arti sempit adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa Sopiah dan Syihabudhin (2008:252), suatu perilaku yang ditunjukkan oleh penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya, Sopiah dan Syihabudhin (2008:252).

Mister Te adalah usaha kecil menengah (UKM) yang bergerak dalam bidang pengolahan makanan dan minuman berbahan dasar Modified Cassava Flour (MOCAF). Berdiri sejak bulan Agustus 2011, usaha ini terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang positif. Mister Te rata-rata dapat menjual 400 porsi mie ayam per hari. Mister Te didirikan sebagai hasil riset salah satu pemilik, dan bekerjasama dengan berbagai stakeholder hingga berkembang dengan cepat, dimana saat ini menjadi rujukan bagi berbagai stakeholder untuk studi masalah MOCAF. Beberapa menteri dan bupati/walikota tercatat pernah mengunjungi outlet produk MOCAF ini. Saat ini di kota jember banyak Bisnis rumah makan yang bahan dasarnya menggunakan olahan mie yang beraneka ragam dan memiliki ciri khas sendiri diantaranya “Mie Setan”, “Mie Kober, “Kedai Mie, dan mie ayam lainnya. Semakin banyak nya rumah makan baru yang berbahan dasar olahan mie maka semakin banyak pula pesaing dalam bisnis kuliner. Rumah makan Mister Te memiliki produk unggulan yang tidak dimiliki rumah makan mie ayam lainnya yaitu mie ayam jamur, mie yang terbuat oleh tepung mocaf atau tepung singkong dengan ditambahkan olahan jamur. Mie ayam jamur yang dihidangkan mampu memanjakan lidah konsumen. Kemudian dari segi harga rumah makan Mister Te ini memberikan harga Rp. 5000. Untuk porsi biasa. Harga tersebut sangat terjangkau sehingga semua konsumen mampu menikmati mie ayam jamur ini. Rumah makan Mister Te sangatlah mengutamakan kepuasan pelanggan. Karena dalam bisnis kuliner Kepuasan pelanggan menjadi hal yang paling utama.

Berdasarkan dari pembahasan tersebut, peneliti tertarik mengambil penelitian ini. Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang mencakup kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel lokasi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember?
2. Apakah variabel lokasi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember?
3. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan untuk tujuan tertentu yang hendak dicapai, ataupun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember.
3. Untuk menganalisis dan menguji variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Mister Te Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mister Te Jember. Maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

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 Peneliti Selanjutnya

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