

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha ini semakin hari semakin berkembang dan persaingan bisnis semakin ketat, baik di pasar domestik maupun di pasar global. Akibatnya konsumen menjadi kritis dalam melakukan pembelian ataupun penggunaan atas produk yang mereka butuhkan di dalam keadaan ini. Perusahaan diharapkan bekerja secara professional agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain. Setiap perusahaan dituntut untuk menarik konsumen dengan menawarkan produk yang berkualitas dengan pelayanan yang baik serta dengan harga yang ekonomis.

Perusahaan akan sukses bila mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen itu terjadi dengan sendirinya apabila produk yang di jual oleh perusahaan sudah atau melewati apa yang diinginkan oleh konsumen serta memberikan pelayanan yang baik dan harga yang ekonomis. Apabila perusahaan memberikan atau melakukan suatu kesalahan yang dapat merusak citra perusahaan. Maka hal itu dapat mengakibatkan hal yang buruk bagi perusahaan, dimana konsumen dapat membeli atau menggunakan produk lain sehingga konsumen dapat pergi dan menjadi konsumen di perusahaan lainnya.

Rumah makan sebagai usaha bisnis yang bergerak di bidang makanan harus menawarkan sesuatu yang khas dan unik kepada konsumen agar

konsumen dapat membeli ataupun menggunakan produk kita. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan produk yang berkualitas agar konsumen dapat merasakan manfaatnya dari produk yang dibeli.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner. Kualitas pelayanan berperan penting terhadap kepuasan konsumen. Dan kualitas pelayanan berperan penting dan harus diperhatikan untuk keberlangsungan suatu usaha ini. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat para konsumen akan kembali lagi karena konsumen merasa puas dan akan membeli atau menggunakan produk lagi.

Selain ditinjau dari kualitas pelayanan, faktor harga dari suatu produk merupakan salah satu pertimbangan konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk. Harga adalah nilai tukar barang atau jasa. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selain ditinjau dari kualitas pelayanan dan harga, kualitas produk juga berperan penting terhadap kepuasan konsumen. Produk yang ditawarkan harus berkualitas sehingga dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen.

President Lesehan Jatimalang 2 Blitar adalah suatu usaha yang bergerak di bidang makanan dengan konsep lesehan. President lesehan jatimalang 2 Blitar berlokasi di Jl. Ir. Soekarno, Jatimalang, Blitar yang terletak dipinggir sawah dan memiliki suasana yang sejuk.

Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti

kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk tentang President lesehan jatimalang 2 Blitar masih belum bisa menciptakan kepuasan konsumen secara optimal. Menyadari peran penting konsumen terhadap pengaruh kepuasan konsumen. Perusahaan berupaya mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayan, harga dan kualitas produk. Hal ini disadari karena perusahaan dituntut meningkatkan kreatifitas dan motivasi untuk memuaskan konsumen melalui pelayanan dan produk yang berkualitas serta harga yang ekonomis agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, MUTU PRODUK DAN MUTU PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN studi kasus pada PRESIDENT LESEHAN JATIMALANG 2 BLITAR”..**

## **B. Permasalahan**

Diketahui bahwa jumlah konsumen di President Lesehan Jatimalang 2 Blitar yang cenderung menurun dalam beberapa bulan terakhir, dikarenakan adanya bebrapa keluhan dari para konsumen. Keluhan yang disebutkan oleh konsumen melalui kotak saran adalah pelayanan lama, saat membersihkan meja kurang bersih, rasa makanan berganti-ganti, kasir salah menghitung, menu / variasi makanan kurang banyak, kurang ramah.

Dari data yang diperoleh ada 85 saran yang masuk di nkotak saran saran dengan 47 konsumen menyatakan tidak puas dengan penetapan harga, mutu produk dan mutu pelayanan yang diberikan oleh President Lesehan

Jatimalang 2 Blitar.

Berdasarkan data dari President Lesehan Jatimalang 2 Blitar maka dapat diketahui rekapitulasi data pelanggan pada Bulan September 2017 – Februari 2018.

Tabel 1.1  
Konsumen President Leshan Jatimalang 2 Blitar pada Bulan  
Sepetember 2017 – Februari 2018

Bulan	Konsumen
September 2017	1530
Oktober 2017	1461
November 2017	1405
Desember 2017	1356
Januari 2018	1290
Feberuari 2018	1246
Total	8288

(Sumber : Data Perusahaan)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari Bulan September 2017 – Februari 2018 jumlah konsumen di President Lesehan Jatimalang 2 Blitar cenderung menurun. Penurunan tersebut diduga karena penetapan harga yang belum tepat dan mutu produk dan mutu pelayanan belum maksimal.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, rumusan masalah yang akan digunakan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen

studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar?

2. Apakah terdapat pengaruh variabel mutu produk terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel mutu produk terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teori
  - a. Bagi Penulis : Untuk mengetahui pengaruh harga, mutu produk dan mutu pelayanan pada kepuasan konsumen pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar,
  - b. Bagi Peneliti Berikutnya : Dapat dijadikan bahan dan referensi untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

2. Bagi Presiden Lesehan Jatimalang 2 Blitar : Simpulan dan saran dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk perusahaan.