

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi internasional saat ini berkembang dengan sangat pesat dan berlangsung sangat cepat. Arus globalisasi dan perdagangan bebas membuka peluang pasar produk dari dalam negeri ke pasar internasional secara kompetitif, sebaliknya juga membuka peluang masuknya produk global ke dalam pasar domestik. Contoh nyata dari pengaruh hal tersebut adalah adanya pasar bebas seperti MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Banyak perusahaan berlomba dalam meningkatkan perekonomiannya demi memanfaatkan kondisi tersebut. Dampak dari adanya kemajuan perekonomian dan pasar bebas adalah banyak bermunculan perusahaan dari yang kecil, menengah hingga yang besar, sehingga memberikan dampak positif suatu negara. Keadaan tersebut menjadi sebuah peluang usaha baru yang bisa memberikan keuntungan bagi antar negara yang saling menjalin kerjasama ekonomi.

Dunia dan kawasan negara didalamnya yang menjalin kerjasama sekarang merupakan pasar bagi produk barang dan jasa. Semua pengusaha menginginkan produknya dikenal dunia dan memiliki akses pemasaran yang seluas-luasnya. Keadaan ini menimbulkan banyak persaingan yang menuntut produsen dalam membaca permintaan pasar serta mampu mencari dan mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen.

Saat ini perekonomian di Indonesia mulai meningkat. Menurut BPS mencatat di kuartal kedua tahun 2016 pertumbuhan ekonomi menjadi 5,18% dibandingkan tahun lalu (bbc.com 5 Agustus 2016). Sedangkan menurut Gubernur Jawa Timur Sukarwo pertumbuhan ekonomi Jawa Timur pada triwulan kedua tahun 2016 telah mencapai 5,5%, dimana angka tersebut lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 5,4% (tempo.com 03 September 2016). Faktor pendorong utama kenaikan perekonomian di Jawa Timur adalah sektor badan usaha milik swasta seperti halnya koperasi dan usaha kecil menengah, selain itu sektor pertanian dan perdagangan juga turut andil dalam meningkatkan perekonomian.

Koperasi merupakan salah satu program pemerintah Gubernur Jawa Timur untuk memudahkan masyarakat dalam memulai sebuah usaha. Harapannya dengan adanya koperasi dapat memberikan dampak positif kepada para calon pengusaha dan UMKM karena mudah dalam melakukan peminjaman modal usaha dan dapat mengurangi pengangguran, karena itu kerjasama antara pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan demi meningkatkan taraf perekonomian. Tanpa adanya kerjasama dan campur tangan pemerintah hal tersebut akan sulit terwujud. Ini merupakan tugas wajib bersama agar keluar dari permasalahan ekonomi serta garis kemiskinan. Di wilayah Jawa Timur banyak usaha kecil yang perlu diperhatikan oleh pemerintah agar mampu berkembang dengan baik. Peran pemerintah dalam mendukung usaha kecil ini bisa dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan

serta memberikan bantuan baik modal maupun material berupa alat yang modern dalam menunjang proses produksi.

Begitu pula perusahaan swasta dan BUMN juga ikut dalam menopang perekonomian. Sebagai contoh di Ponorogo Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang perbankan misalnya Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia serta Bank Central Asia yang memberikan jasa layanan pengiriman uang dan sudah memiliki banyak jaringan diberbagai negara. Hal tersebut memudahkan para pengusaha untuk membuka peluang bisnis terbuka lebar dan mengakibatkan munculnya usaha-usaha baru. Seperti perdagangan yaitu, Ponorogo City Center, Keraton, Surya dan Luwes. Dimana pusat perbelanjaan tersebut menjual produk yang sama yaitu, bahan pokok sehari-hari, mulai dari anak kecil hingga dewasa. Untuk itu setiap pelaku usaha harus memiliki strategi dalam memasarkan produknya.

Selain itu juga banyak usaha kuliner mulai dari yang kecil, pedagang kaki lima hingga besar sekelas rumah makan. Untuk kelas menengah kebawah seperti warung di pinggir jalan atau di tempat sederhana yaitu pecel tumpuk, bakmi jangkung dan bakso berkah. Dimana warung tersebut kurang memperhatikan kenyamanan, pelayanan serta kebersihan. Namun untuk kelas rumah makan seperti, Joglo Manis, Serba Sambal, Istana Lesehan dan Bambu Apung sangat memperhatikan kenyamanan tempat, pelayanan yang baik, ramah serta kebersihan dan produk yang berkualitas. Untuk itu perusahaan harus bekerja keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan

konsumennya. Dengan hal itu, maka akan memberikan masukan penting untuk merancang strategi pemasaran.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Dalam bauran pemasaran produk, harga, dan pelayanan memberikan andil dalam mempengaruhi sikap termasuk perasaan puas dan tidak puas. Oleh sebab itu usaha memuaskan kebutuhan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Hal ini menjadi masukan yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumennya tersebut untuk tetap berjalan suatu bisnis.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, menurut Kotler, 2008, maka setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Masyarakat saat ini lebih modern, ditandai dengan aktivitas kerja yang padat dan berdampak pada semakin banyak wanita karir yang sering menghabiskan waktu di luar rumah. Sehingga kesulitan untuk menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga, termasuk dalam hal menyediakan makanan. Keluarga dengan ekonomi yang cukup, lebih cenderung memilih makan di luar rumah dengan tempat yang berkelas seperti rumah makan selain menu yang ditawarkan rasanya enak juga sangat memperhatikan kepuasan konsumennya.

Salah satu faktor yang berpengaruh adalah kualitas produk, karena menjadi perhatian penting dan akan menimbulkan antusias konsumen yang tinggi pula untuk membeli. Dengan demikian produsen harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Selanjutnya harga, yang pada hakekatnya merupakan tawaran kepada konsumen. Harga yang terlalu rendah dianggap murahan, tetapi apabila terlalu tinggi tidak dapat dijangkau oleh konsumen. Sehingga dalam strategi penetapan, juga sangat penting diperhatikan dengan manfaat produk yang ditawarkan harus sesuai.

Faktor lain yang juga berpengaruh adalah pelayanan. Dengan cara memberikan perhatian lebih dan sopan santun dalam melayani, salah satunya adalah cepat tanggap dengan apa yang diinginkan konsumen, karena dalam persaingan bisnis pelayanan yang baik merupakan hal penting untuk kesuksesan sebuah usaha ketika menjual produk yang sama.

Rumah Makan Mbok Mingkem adalah salah satu rumah makan yang beralamatkan di jalan Kumbokarno nomor 3 Surodikraman, yang menyediakan beraneka ragam olahan makanan seperti ayam bakar, nila, gurami dan menu pilihan lainnya. Tempat ini cocok dikunjungi oleh semua kalangan mulai dari pelajar, mahasiswa, pegawai serta untuk keluarga. Fasilitas tambahan yang disediakan bagi kenyamanan konsumen antara lain penyambutan kedatangan dalam melayani untuk memilih menu yang disediakan dan juga didukung dengan tempat yang nyaman dan bersih. Keunikan yang dimiliki dibandingkan tempat lain yaitu menyediakan menu

spesial setiap hari yang berubah. Jadi, konsumen tidak akan menemuinya di tempat lain. Menu spesial ini akan ditawarkan dengan menyertakan keunggulan produknya, dari beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh rumah makan tersebut bisa menjadi faktor pendukung untuk dapat menarik konsumen.

Banyaknya persaingan yang ada membuat pihak manajer selaku pengelola harus pandai dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Diantaranya dengan memberikan produk yang berkualitas, karena akan menimbulkan antusias yang tinggi untuk membeli. Selain itu juga dengan harga yang sesuai terhadap produk yang ditawarkan karena harga yang rendah dianggap murahan namun harga terlalu tinggi tidak dapat dijangkau oleh konsumen, dan pelayanan yang baik juga penting dalam menunjang memberikan kepuasan kepada para konsumennya sehingga akan datang kembali. Dan selama ini belum pernah ada penelitian yang mengangkat masalah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengajukan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MBOK MINGKEM PONOROGO”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem?
- b. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem?
- c. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem?
- d. Apakah variabel kualitas produk, harga dan pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan pembatas dalam pembahasan penelitian, agar tidak melebar dari permasalahan yang telah disampaikan dalam rumusan masalah dan terarah pada pokok permasalahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah terbatas pada :

- a. Hanya akan melakukan penelitian tentang seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem Ponorogo.
- b. Penelitian dilakukan pada periode bulan Desember 2016 sampai Februari 2017.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mbok Mingkem.
- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mbok Mingkem.
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem.
- d. Untuk mengetahui pengaruh secara serempak antara kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbok Mingkem.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi pihak berikut :

- a. Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan sehubungan dengan pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama di bangku kuliah.

b. Masyarakat

Sebagai sumber informasi dan juga sebagai pembanding untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen.

