

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bisnis merupakan suatu opsi yang tak jarang masyarakat lakukan demi membangun sesuatu keuntungan. Bisnis adalah kegiatan yang dipakai untuk menerima pendapatan untuk mencukupi kebutuhan dan hasrat hidupnya dengan cara mengolah sumber daya ekonomi secara efektif & efisien. Bisnis terdiri berdasarkan aneka macam yaitu kuliner, pakaian, otomotif, property & lain sebagainya (Mustikasari, 2020).

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan agar dapat bersaing dipasar. Pedagang harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dalam jasa, kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang tidak dapat dianggap remeh begitu saja. Bahkan dalam perkembangan saat ini, teori kepuasan merupakan sebuah konsep yang sangat penting dalam studi pemasaran.

Persaingan yang semakin ketat ini mendesak para pelaku bisnis untuk mampu mengoptimalkan biar dapat bersaing di pasar. Pedagang mesti berusaha keras mempelajari agar memahami kebutuhan yang diharapkan pelanggannya. Dalam jasa, kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan. Apalagi dalam perkembangan pada saat ini, teori kepuasan menjadi sebuah konsep yang sangat penting dalam studi pemasaran (Rizal, 2017).

Perusahaan diharuskan sanggup mempertahankan pasar yang dimiliki & menarik pasar lain yang sudah ada untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Perusahaan juga dituntut perlu mempunyai kemampuan buat merencanakan taktik bisnis yang dijalankan. Munculnya bermacam macam bentuk usaha, menandakan usaha sangatlah menguntungkan. Persaingan yang sangat ketat perlu dihadapi dengan motivator buat memperbaiki kualitas yang terbaik buat konsumen. Setiap konsumen mempunyai kesukaan makanan yang berbeda jika sebuah restoran menyediakan hidangan yang bervariasi, jauh akan lebih memudahkan restoran buat menarik konsumen supaya membeli pada tempatnya. Semakin banyak pilihan yang disediakan oleh restoran, maka akan semakin memudahkan konsumen untuk menentukan hidangan sesuai apa yang diinginkannya.

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang interen dengan etika bisnis. Etika usaha merupakan suatu dorongan pada pelanggan supaya menjalin interaksi yang erat dengan perusahaan. Perusahaan harus memahami dengan benar apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dengan ini, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan jika perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang memuaskan & meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang puas (Butarbutar, 2019).

Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Maka dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Pada masa ini banyak usaha yang sudah berkembang dengan cepat, adanya ide kreatif dan inovatif menjadi sebabnya. Dengan ide tersebut konsep pemasaran pun ikut berkembang. Kepuasan konsumen merupakan fokus dari kegiatan pemasaran. Mendapat keuntungan adalah tujuan dari setiap usaha, tujuan tersebut sangat berkaitan dengan kegiatan pemasaran. Pemasaran sendiri mesti dipikirkan terlebih dahulu, agar lebih tepat sarannya terhadap konsumen. Karena konsumen yang potensial akan mempertimbangkan berbagai faktor, diantaranya faktor kualitas produk yang bisa membuat konsumen merasa sangat puas dan lebih memilih produk dari kita ketimbang produk pesaing yang lain (Sekartaji, 2015).

Bisnis kuliner merupakan bisnis yang paling mudah ditemui di lingkungan sekitar. Bisnis Kuliner merupakan suatu kegiatan yang memproduksi makanan dan minuman yang akan dijual ke konsumen yang tentunya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan semaksimal mungkin. Bisnis ini merupakan bidang bisnis yang paling diminati karena makanan merupakan kebutuhan pokok setiap orang serta keuntungannya yang cukup tinggi. Tingginya persaingan bisnis di bidang kuliner tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi para pebisnis untuk mempertahankan pelanggannya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk menarik konsumen. Oleh karena itu, banyak cara yang dilakukan oleh pemilik bisnis untuk memenuhi harapan konsumen dengan menciptakan suatu kepuasan. Beberapa hal yang dilakukan oleh pemilik bisnis misalnya dengan memberikan harga yang terjangkau, menjaga kebersihan rumah makan, menjaga menu agar tetap higienis, memberikan menu yang bervariasi, dan berbagai cara lainnya.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perdagangan memberikan layanan

yang bermutu kepada para pelanggannya akan tercapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam dunia persaingan perdagangan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Banyak pengusaha kuliner yang membuka usahanya di daerah wisata, baik itu usaha yang dibuka oleh pihak pemerintah maupun usaha perseorangan lain. Dari tempat-tempat makan yang tersebar, Pujasera Pacet merupakan salah satu tempat makan yang cukup terkenal dan legendaris di wilayah Pacet atau wisata.

Kuliner di Provinsi Jawa Timur khususnya di wilayah Kabupaten Mojokerto sudah berkembang dengan sangat pesat. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya rumah makan baru yang menjamur di berbagai sudut kota, mulai dari makanan lokal atau daerah sampai dengan makanan dari Negara lain yang di sajikan di restaurant fastfood, cafe sampai dengan kaki lima, dengan berbagai harga yang ditawarkan. Provinsi Jawa Timur adalah Provinsi di Indonesia yang mempunyai berbagai makanan khas daerah, yang tetap hidup dalam perkembangannya atas kehadiran kuliner modern yang menjamur saat ini. Banyak faktor yang mempengaruhi hal ini, diantaranya adalah kurangnya inovasi dari produk tersebut.

Tabel 1.1 Daftar Nama Rumah Makan di Pacet

No	Rumah Makan
1.	Rumah Makan Sederhana
2.	Lesehan Agung
3.	Bunderan Pacet
4.	Pemancingan Meru
5.	Warung Sambel Ijo

6.	Kolam Pancing Kresna
7.	Pujasera Pacet

Sumber : Observasi di Sekitar Pujasera Pacet

Perbedaan dari daftar rumah makan di Pacet dengan Pujasera Pacet ialah adanya beberapa stand yang menyajikan menu yang beragam dan banyak dinikmati oleh konsumen, selain itu bentuk fasilitas yang disediakan lebih lengkap seperti parkir yang luas, musholla, toilet, tempat istirahat, wifi dan lain sebagainya. Selain itu letak Pujasera ini dekat dengan tempat pelayanan umum seperti tempat wisata, minimarket, pasar, polsek dan koramil sehingga Pujasera ini letaknya mudah dijangkau atau diakses.

Pujasera merupakan singakatan dari Pusat Jajanan Serba Ada adalah sebuah tempat makan yang terdiri dari gerai-gerai atau kios makanan yang menawarkan menu yang beraneka ragam. Pujasera Pacet di dirikan pada tahun 2000an oleh pemerintah desa pacet dengan memanfaatkan tanah desa, dari awal berdiri terdapat 3 stand dengan berjalannya waktu dan berkembangnya tempat di pujasera sekarang terdapat 8 stand penjual yang beraneka ragam diantaranya sate ayam/kambing, soto ayam, nasi goreng, mie goreng, cap cay, fuyung hay, soto daging, pecel, rawon, bakso, aneka penyetan, lontong kikil, tahu campur, rica rica ayam dan mentog, aneka bakaran ayam, gurami dan ikan laut dll terdapat kurang lebih 20 menu.

Menurut konsumen yang pernah di wawancarai konsumen terkadang sengaja datang hanya untuk membeli bakso, bebek goreng atau sate ayam yang menjadi menu favorit di tempat ini dikarenakan mempunyai rasa yang berbeda dan mempunyai ciri khas tersendiri. Pujasera Pacet memiliki pelanggan yang sangat ramai, terlebih kecamatan Pacet adalah destinasi wisata di Kabupaten Mojokerto,

letak pujasera ini sangat strategis karena berada tepat di jalur arah tempat objek wisata, sehingga banyak wisatawan yang singgah atau istirahat sambil menikmati kuliner yang ada di Pujasera Pacet. Parkir yang luas serta banyak fasilitas seperti mushola, wifi, kamar mandi umum dan tempat makan yang luas membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan di Pujasera Pacet.

Berbagai jenis makanan dan minuman dijual dengan harga yang bervariasi. Tempat yang nyaman serta rasa makanan dan minuman yang enak merupakan salah satu tujuan pembeli. Banyak warga Pacet, Mojokerto bahkan wisatawan baik yang tua maupun yang muda memilih tempat ini untuk menghabiskan waktunya bersantai dan berkumpul bersama keluarga maupun kerabat dekat. Melalui wawancara terhadap pemilik stand setiap harinya pengunjung Pujasera Pacet bisa mencapai 800+ pengunjung lebih dihari biasanya, saat weekend bahkan libur panjang pengunjung bisa mencapai 1000+ pengunjung.

Salah satu unsur dalam persaingan dalam dunia bisnis kuliner adalah keberagaman menu yang disediakan oleh rumah makan. Setiap konsumen memiliki selera makan yang tidak selalu sama. Penting bagi restoran untuk menyajikan menu yang beraneka ragam karena adanya kecenderungan dalam diri konsumen yang menghendaki pilihan yang beragam, sehingga dengan bermacam-macam menu yang disediakan diharapkan dapat memberikan dorongan dan pilihan bagi konsumen untuk membeli produk yang memenuhi selera dalam bersantap. Penyajian keragaman menu yang baik tidak hanya akan menarik minat tetapi dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli.

Kelengkapan menu mulai dari rasa, ukuran dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut memiliki makna yang sama dengan keragaman menu. Konsumen memerlukan pilihan dalam memilih suatu makanan atau minuman yang mereka inginkan. Hal ini dikarenakan konsumen memiliki selera yang

berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Keragaman menu merupakan faktor yang penting untuk dapat memperluas target pasar dan memenuhi keinginan konsumen yang berbeda (Hanjaya, 2016).

Dengan beberapa menu yang tersaji di Pujasera Pacet seperti sate, soto, bakso, nasi goreng dan penyetan dan lain sebagainya menjadikan suatu keunggulan tersendiri dari tempat tersebut. Dengan hal ini, setiap pengunjung yang datang mempunyai banyak pilihan menu, jadi pengunjung yang melakukan pembelian di pujasera tidak merasa bosan dengan menu yang sama. Keberagaman menu menjadi salah satu faktor pendukung untuk memenangi persaingan di bidang kuliner.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen adalah faktor yang mempengaruhi daya beli masyarakat. Kondisi pelanggan adalah gambaran dari kualitas layanan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Bahar, 2017).

Layanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan. Persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor oleh persepsi konsumen. Kualitas layanan sering diartikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima secara nyata. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fahleti, 2018).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang diberikan oleh restoran. Kualitas layanan juga sangat berhubungan

dengan perilaku konsumen dalam memutuskan apakah membeli produk tersebut atau tidak. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas harus diberikan secara terus menerus agar perusahaan menjadi kuat dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Layanan yang disediakan Pujasera Pacet tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan disini adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemilik atau pegawai stand terhadap konsumen yang akan melakukan pembelian yaitu dengan papan informasi atau mengarahkan pengunjung untuk memilih menu yang tersedia di Pujasera Pacet. Pelayanan disini juga berupa fasilitas yang diberikan konsumen selama berada di tempat yaitu dengan tempat makan yang luas, parkir luas, kamar mandi, musholla, wifi, dan tempat istirahat. Fasilitas yang disediakan oleh pengelola tersebut agar pengunjung merasa puas melakukan pembelian di Pujasera Pacet.

Kepuasan merupakan fungsi berdasarkan disparitas antara kinerja yang dirasakan. Pelanggan bisa menilai dua perusahaan dalam jenis bidang usaha yang sama dengan harapan pelanggan yang menjadi latar belakang. Dalam konteks kepuasan pelanggan, biasanya harapan adalah asumsi atau keyakinan mengenai apa yang akan diterima pelanggan. Harapan mereka terbentuk dari pengalaman pembelian dahulu, komentar sahabat & kenalannya dan apa yang didapat dari perusahaan tersebut. Berdasarkan dari pengalaman dan harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan (Musanto, 2004).

Memuaskan konsumen merupakan tugas utama bagi perusahaan untuk mencapai profitabilitas, sebab konsumen yang tidak puas nantinya secara mudah



berpindah ke perusahaan lain serta menghabiskan uang mereka ke produk yang lainnya (Khori et al., 2021).

Adanya banyak pesaing menjadikan Pujasera Pacet sadar bahwa persaingan pada bisnis ini semakin ketat. Hal ini tampak dengan berdirinya berbagai rumah makan lain yang berada di Pacet. Pihak pengelola usaha harus benar-benar memikirkan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan agar perusahaannya tetap bertahan meskipun banyak ancaman dari kompetitor dengan bidang usaha sejenis. Beberapa permasalahan yang ada selama ini di Pujasera Pacet antara lain yaitu layanan yang diberikan tergantung dengan stand masing masing, jadi layanan yang diperoleh konsumen akan berbeda antara satu stand dengan stand lain. Permasalahan lainnya yaitu waktu buka setiap stand berbeda-beda. Hal ini menyebabkan konsumen yang menunggu akan memilih menu atau tempat makan lain. Pengelola harus mengetahui dengan seksama apa yang menjadi keinginan pelanggan agar pelanggan tidak berpaling pada yang lain. Kurangnya kualitas pelayanan ini tentu dapat menurunkan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya menyebabkan turunnya atas penjualan pada Pujasera Pacet.

Berdasarkan hal hal yang ada di atas, penulis ingin mengetahui dan menganalisis kedua variabel yaitu keragaman menu dan kualitas layanan Pujasera Pacet terhadap kepuasan konsumen. Atas hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KERAGAMAN MENU DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (Studi Pada Konsumen Pujasera Pacet). Penelitian dilakukan karena didorong oleh pemenuhan kebutuhan rasa ingin tahu dan dilakukan untuk pemecahan masalah. Pengetahuan dan pemahaman tentang sesuatu, menimbulkan rasa ingin tahu

baru yang lebih luas, lebih tinggi, lebih menyeluruh. Dorongan ingin tahu disalurkan untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah keragaman menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pujasera Pacet?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pujasera Pacet?

## **C. Tujuan**

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan keragaman menu terhadap kepuasan konsumen pada Pujasera Pacet.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Pujasera Pacet.

## **D. Manfaat**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperluas wawasan dibidang strategi pemasaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola

Sebagai masukan bagi pihak Pujasera Pacet, mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi dimasa yang akan datang.

Penelitian ini juga bisa berguna bagi pedagang lainnya sebagai masukan dalam pengembangan bisnisnya.

b. Bagi Bidang Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi kepustakaan dan dapat dijadikan mahasiswa untuk acuan penelitian yang lebih mendalam dalam bidang kepuasan konsumen.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk dijadikan referensi untuk mencari teori yang lebih luas lagi tentang strategi pemasaran di bidang kuliner.

#### **E. Batasan Penelitian**

Pada dasarnya penelitian ini diberikan batasan masalah agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan keluar dari pokok pembahasan. Batasan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah antara lain :

1. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah tentang keragaman menu dan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Objek penelitian ini adalah konsumen Pujasera Pacet.