

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam periode yang berkelanjutan, usaha-usaha di Asia, khususnya di Indonesia, mengalami perkembangan yang semakin cepat, terutama di bidang bisnis di bidang olahan makanan. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah organisasi penanganan makanan yang tersedia. Kemajuan pesat bisnis makanan dapat mempengaruhi perubahan gaya hidup pembeli yang berbeda. Perubahan yang terjadi serta pelanggan lebih jelas dalam membeli pilihan suatu makanan. Hal ini dapat terjadi karena adanya hal lain dan lebih banyak konsumen serta banyaknya kebutuhan pangan yang merupakan kebutuhan pokok/esensial. Usaha yang didirikan harus memiliki manfaat atau daya tariknya sendiri sehingga dapat menarik hati pembeli dan mampu untuk bertahan di era persaingan bisnis yang semakin ketat. Dari sekian banyak perusahaan di bidang olahan makanan yang ada saat ini, semuanya memiliki tujuan untuk memiliki opsi untuk mengatasi masalah dan keinginan pembeli/konsumen akan makanan.

Dari sekian banyak perusahaan makanan yang buka hari ini, dapat memicu persaingan yang serius antar organisasi. Karena semakin banyaknya pilihan tempat bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan makanan mereka. Saat ini, pelanggan sebenarnya cukup khawatir dalam memilih barang yang mereka butuhkan. Sehingga membuat pelakunya berbenah terus menerus

sesuai dengan apa yang dibutuhkan pembeli, apa selera dan pola pelanggan yang terjadi selama ini, untuk membuat kepuasan konsumen terpenuhi.

Mojokerto adalah salah satu daerah yang memiliki banyak organisasi di bidang *food handling* dengan jenis bahan dasar yang hampir sama yang ditawarkan. Salah satu bahan dasar pembuatan makanan yang paling banyak digunakan adalah nasi. Nasi adalah hidangan pokok yang utama yang harus dimakan sebagai makanan pokok. Nasi digunakan sebagai makanan utama yang dimakan dengan lauk pauk dan sayuran, karena nasi mengandung gula, sehingga manfaat nasi putih menjadi sumber energi utama yang cepat dan mudah dikonsumsi oleh tubuh. Kecintaan masyarakat Mojokerto terhadap nasi tidak berhenti sampai di situ, di Mojokerto banyak sekali nasi yang diolah dan dibuat. Mulai dari nasi bakar, nasi kuning, nasi uduk, nasi kucing, dan aneka nasi bungkus lainnya. Karena memiliki banyak penggemar di Mojokerto, masakan berbahan dasar nasi dari beberapa negara pasti bisa masuk dan dikenal oleh masyarakat Mojokerto. Salah satunya adalah nasi dari beras basmati yang berasal dari Timur Tengah, hidangan ini berupa nasi yang dimasak dengan bumbu dan kemudian ditambah dengan sayuran atau daging (ayam, kambing, ikan, udang atau sapi). Nama hidangan ini berasal dari bahasa Persia, dan itu menyiratkan digoreng atau panggang, di masa lalu beras di goreng di dalam minyak samin sebelum di rebus didalam air bersama rempah - rempah hingga sampai setengah matang. Berdasarkan hal tersebut, para pebisnis dan pengusaha melihat potensi bisnis di kawasan industri olahan makanan khas timur tengah.

CV Fada Food merupakan salah satu organisasi yang bekerja di bidang industri penanganan makanan khas timur tengah yang terletak di wilayah Mojokerto, walaupun CV Fada Food bukan merupakan perusahaan olahan makanan satu satunya di Mojokerto, namun CV Fada Food dapat bersaing dalam dunia bisnis bidang olahan makanan dan mampu menyedot banyak hati para konsumen, terbukti sejak didirikan tahun 2016 hingga saat ini selalu ramai dipadati oleh konsumennya. CV Fada Food juga menawarkan berbagai menu makanan khas Timur Tengah seperti menu Merhan, Merhan adalah salah satu makanan khas Timur Tengah yang dikemas dalam wadah dan memiliki variasi menu, khususnya Merhan Kabuli, Merhan Kabsa, Merhan Mandi, dan Merhan Biryani. Item merhan ini diproduksi menggunakan beras basmati yang diimpor dari India, beras basmati ialah beras yang digunakan untuk membuat masakan timur tengah, berbeda dengan beras pada umumnya, beras basmati memiliki bentuk yang lebih panjang.

Salah satu faktor yang dapat mendorong tingkat pencapaian dan tujuan perusahaan adalah brand image. Brand image menjadi pertimbangan penting dan harus dilihat oleh CV Fada Food. Dengan brand image produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang telah mengkonsumsi produk merhan, seperti yang ditunjukkan oleh (Nugroho J, 2007) [1] brand image merupakan penilaian dari kesan total pada sebuah brand. Sehingga brand image cenderung didefinisikan adalah pandangan konsumen yang baik terhadap merek suatu barang yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan cara ini CV Fada Food fokus pada kualitas yang berhubungan dengan brand image produk merhan dengan terus menerus meningkatkan kualitas

produk, pelayanan dan lain-lain agar citra produk merhan dari CV Fada Food terjaga dengan baik.

Selain brand image, label halal di CV Fada Food juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang mengkonsumsi produk dari CV Fada Food.

Salah satu variabel yang dapat mempengaruhi tingkat pencapaian dan sifat organisasi adalah label halal produk merhan yang telah resmi terdaftar di Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bagi umat Islam, prinsip halal dan Haram adalah hal yang paling penting dan mendasar. Halal adalah sesuatu yang diperbolehkan. Bisa disimpulkan bahwa makan makanan halal adalah wajib karena itu adalah aturan, namun juga menunjukkan bahwa itu adalah bentuk rasa syukur dan keimanan kepada Allah SWT. Selain itu, larangan memakan makanan yang diharamkan karena menyebabkan setiap perbuatan amal dan ibadah yang dilakukan tidak diakui oleh Allah SWT dan bisa jadi makanan tersebut memberikan manfaat yang buruk bagi kesehatan.

Selain brand image dan label halal, consumer satisfaction juga dipengaruhi oleh product quality yang baik, dengan product quality yang baik, tentunya akan mampu meningkatkan tingkat consumer satisfaction untuk produk merhan. Menurut (Kotler dan Armstrong, 2008) [2] " product quality merupakan kualitas barang atau administrasi yang bergantung pada kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan klien yang dinyatakan atau disimpulkan". Oleh karena itu, CV Fada Food sebagai produsen makanan sangat berfokus pada product quality Merhan, mulai dari interaksi pembuatan

yang selalu diawasi dengan ketat dan selanjutnya melibatkan bahan baku produksi dengan kualitas terbaik. Hal ini dilakukan oleh CV Fada Food agar konsumen bisa mendapatkan kepuasan atas produk merhan yang telah mereka konsumsi.

Mengingat fondasi yang digambarkan, pencipta perlu menyelesaikan eksplorasi tentang “Pengaruh Brand Image, Label Halal dan Product Quality terhadap Consumer Satisfaction Produk Merhan CV Fada Food Mojokerto” untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan yang terkait dengan faktor/faktor mana yang pada dasarnya mempengaruhi loyalitas konsumen dan dapat digunakan sebagai semacam perspektif bagi organisasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *brand image* produk merhan berpengaruh parsial terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food ?
2. Apakah *label halal* produk merhan berpengaruh parsial terhadap *consumer satisfatcion* di CV Fada Food ?
3. Apakah *product quality produk merhan* berpengaruh parsial terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food ?
4. Apakah *brand image* , label halal dan *product quality* produk merhan berpengaruh simultan terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Guna mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial *brand image* produk merhan terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food.
2. Guna mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial *label halal* produk merhan terhadap *consumer satisfatcion* di CV Fada Food.
3. Guna mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial *product quality* produk merhan terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food.
4. Guna mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan *brand image* , *label halal* dan *product quality* produk merhan terhadap *consumer satisfaction* di CV Fada Food.

1.4 Manfaat Penelitian

Efek samping dari penelitian ini seharusnya membantu dalam di berbagai kalangan, di antaranya :

1. Bagi Masyarakat :

Dalam pebelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca, menambah pemahaman dan informasi tentang perilaku konsumen, terutama yang berkaitan dengan pengaruh brand images, label halal dan product qualitty terhadap consumer satissfaction. Penelitian ini adalah penerapan tentang ilmu perilaku konsumen yang di mana telah di pelajari selama di perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Universitas Islam Majapahit:

1. Diharapkan menjadi nilai dan poin tambah bagi Universitas Islam Majapahit untuk menjalin relasi yang baik dengan CV. Fadafood Mojokerto.
2. Diharapkan dapat menambah dan juga meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan CV. Fadafood Mojokerto

3. Bagi mahasiswa

1. Diharapkan bahwa mahasiswa dapat memperoleh informasi dan pengalaman yang akan membuka proses pemikiran yang lebih luas tentang disiplin ilmu yang telah ditekuni selama ini.
2. Diharapkan mahasiswa bisa memiliki pilihan untuk memikirkan dan menerapkan hipotesis dan informasi yang dipelajari di bangku kuliah dengan tempat kerja yang sebenarnya.