

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Persaingan bisnis di era globalisasi sekarang ini sangat pesat sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan memaksa setiap perusahaan untuk lebih unggul dari para kompetitor lainnya baik dari segi harga dan kualitas produk yang ditawarkan. Perusahaan harus mampu memenuhi keinginan pelanggan. Untuk itu perusahaan harus mampu membuat produk yang lebih unggul dari pesaing lainnya.

Bisnis kuliner yang merupakan kebutuhan dasar adalah salah satu bisnis yang berkembang sangat pesat terlebih di kota Batam yang mayoritas penduduknya adalah pekerja. Kelelahan bekerja membuat masyarakat Batam terkadang memilih untuk makan diluar bersama keluarga dan teman. Bahkan masyarakat kota Batam tak jarang memesan makanan secara online. Hal ini menjadi tantangan bagi para usaha kuliner untuk memuaskan pelanggannya. Tidak mudah bagi para pelaku bisnis kuliner untuk bersaing dengan banyaknya perusahaan makanan yang juga memiliki produk yang sama namun dengan harga dan kualitas yang berbeda. Dengan demikian para pelaku bisnis kuliner harus mampu menciptakan perubahan produk yang kreatif dan punya

ciri khas tersendiri untuk menjaga citra perusahaan dan berusaha menarik konsumen baru, mempertahankan loyalitas pelanggan dan untuk menciptakan kepuasan pelanggan pada barang atau jasa yang digunakan. kepuasan pelanggan adalah prioritas untuk itu perusahaan harus mampu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan (Lubis, 2015). Fenomena menjamurnya bisnis kuliner dan maraknya perusahaan gerai makanan di kota batam, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu restoran makanan. Salah satu bisnis kuliner di kota batam adalah restoran D'penyetz.

D'penyetz adalah perusahaan *franchise* makanan yang cukup terkenal di kota Batam. Perusahaan D'penyetz didirikan oleh Edy Ongkowijaya pada tahun 2008 di singapura. Awalnya perusahaan tersebut dinamai dapur penyet dan kemudian diganti menjadi D'penyetz. Perusahaan ini cukup berkembang pesat hingga sekarang sudah tersebar di lima negara seperti Singapura, Indonesia, Malaysia, Brunei, dan Myanmar. Salah satu outlet D'penyetz di batam dikelola oleh PT. Indoprof Dpenyetz Sejati. Tetapi beberapa bulan terakhir Restoran D'penyetz mengalami penurunan penjualan. Dari hasil pengamatan sementara faktor harga dan kualitas produk adalah penyebabnya.

Harga adalah salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan yang akhirnya bangkrut dikarenakan mematok harga yang salah di pasar. Perusahaan harus selalu memantau harga pesaing agar harga yang ditentukan perusahaan tersebut

tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Harga merupakan bahan pertimbangan bagi konsumen dalam memutuskan membeli atau tidak. Suatu produk harus tepat dalam penentuan dan penetapan harga jualnya sehingga dapat diterima oleh konsumen dengan tidak mengabaikan kualitas produk tersebut. Pada proses jual beli, pembeli dan penjual adalah pihak-pihak yang berhadapan satu sama lain. Pihak penjual menghendaki harga yang tinggi sedangkan pihak pembeli menghendaki harga yang rendah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Harga yang ditetapkan oleh restoran D'penyetz lebih mahal dari para pesaingnya, tentu saja konsumen akan memilih harga yang lebih murah dari restoran D'penyetz. Jika hal ini terus dibiarkan maka restoran D'penyetz akan kehilangan konsumen dimasa yang akan datang. Harga tinggi disebabkan oleh biaya produk yang mahal dan rempah-rempah berkualitas baik sulit di dapat akibat cuaca yang semakin ekstrim, sehingga menyebabkan harga yang mahal dan berkurangnya kualitas produk sehingga menciptakan ketidakpuasan konsumen. Berikut perbedaan harga Restoran D'penyetz dengan dua restoran sejenis.

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Restoran D'penyetz, Malaya dan Baresto dengan menu yang sama

Nama Restoran	Produk	Harga
D'penyetz	Ayam Penyet	Rp35.000 - Rp45.000
	Nasi Goreng	Rp25.000 - Rp40.000
Malaya	Ayam Penyet	Rp25.000 - Rp40.000
	Nasi Goreng	Rp20.000 - Rp30.000
Baresto	Ayam Penyet	Rp30.000 - Rp40.000
	Nasi Goreng	Rp20.000 - Rp30.000

Sumber: pramuniaga D'penyetz, Malaya, Baresto

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa harga D'penyetz lebih mahal dari restoran sejenis dan menu yang sama yaitu Malaya dan Baresto. Sedangkan restoran Malaya cenderung lebih murah dari D'penyetz dan Baresto. Harga tinggi disebabkan oleh biaya produk yang mahal, sehingga menyebabkan kurangnya kualitas produk dan menciptakan ketidakpuasan pelanggan.

Selain mempertimbangkan Harga yang kompetitif, Agar dapat memenuhi keinginan pelanggan hal yang juga perlu diperhatikan adalah kualitas produk. Ketika pelanggan memutuskan untuk membeli sebuah produk, pelanggan akan memilih produk yang memiliki kualitas yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk adalah harga yang dibayar sebanding dengan kualitas produk tersebut. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberikan keuntungan yang lebih besar dibanding produk yang berkualitas rendah. perusahaan harus memperhatikan kualitas produk

yang ditawarkan supaya pelanggan tertarik untuk kembali membeli produk yang ditawarkan perusahaan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan pada beberapa konsumen, diterima Informasi banyak pelanggan yang merasa kualitas produk yang ditawarkan belum sesuai dengan keinginan konsumen dan biasa-biasa saja. Dan ada pula konsumen yang mengeluhkan rasa makanan masih sering berubah-ubah untuk jenis makanan yang sama. Terkadang rasanya enak, terkadang kurang rasa bahkan kelebihan bumbu. Faktor lain yang juga memengaruhi adalah kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Restoran D'penyetz. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak puas dan beralih ke restoran lain.

Hal yang tak kalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas bagi setiap usaha khususnya bisnis kuliner dalam mempertahankan pelanggan dan menarik konsumen baru. Dewasa ini, bisnis kuliner juga mulai memahami betapa pentingnya membuat konsumen puas dengan harga dan kualitas produk yang dibeli dan jasa yang menyertainya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan. pelanggan merupakan aset yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan, mengingat pelanggan mencerminkan potensi pertumbuhan omset perusahaan pada masa yang akan datang. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Abdullah & Tantri, 2012:38). Jadi tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*).

Beberapa hal yang dapat memuaskan pelanggan diantaranya adalah harga yang terjangkau dan kualitas produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan harus dipertimbangkan oleh Restoran D'penyetz. Ketidakpuasan diperoleh dari harga yang mahal dan kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen yang tidak puas akan beralih ke restoran lain dan meninggalkan restoran D'penyetz. Jika terus dibiarkan maka hal ini akan menyebabkan menurunnya tingkat penjualan restoran D'penyetz Dan mempengaruhi masa depan perusahaan untuk masa yang akan datang. Berikut adalah data penjualan restoran D'penyetz enam bulan terakhir.

Tabel 1. 2 Data Penjualan Restoran D'penyetz

Bulan	Penjualan	Konsumen
November	Rp172.600.500	210
Desember	Rp185.050.000	260
Januari	Rp125.500.000	110
Februari	Rp175.050.000	222
Maret	Rp150.010.500	138
April	Rp118.000.500	89
Total	Rp926.211.500	1029

Sumber: Restoran D'penyetz 2018-2019

Dari data penjualan di atas dapat diketahui bahwa tingkat penjualan restoran D'penyetz pada periode november 2018 sampai april 2019 memiliki rata-rata tingkat penjualan yang tidak stabil atau berfluktuasi tiap bulannya. Pada bulan november total penjualan Rp.172.600.500 dan mengalami peningkatan di bulan desember yaitu 185.050.000. Namun pada bulan januari penjualan mengalami penurunan yaitu Rp.125.500.000. di bulan berikutnya mengalami peningkatan yaitu Rp.175.050.000 dan kembali turun di bulan maret yaitu Rp.150.010.500 dan di bulan april penjualan semakin menurun yaitu Rp.118.000.500.

Penurunan penjualan tersebut kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor pemasaran yang tidak berjalan sesuai dengan fungsinya, sehingga menyebabkan penjualan tidak maksimal. D'penyetz menetapkan harga yang terjangkau tetapi tetap mempertahankan kualitas produk. Akan tetapi masih ada konsumen yang mengeluhkan harga yang lebih mahal dibanding dengan kualitas produk yang sama pada umumnya, serta ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk restoran D'penyetz yang dianggap biasa-biasa saja dan rasa makanan yang berubah-ubah.

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN D'PENYETZ DI KOTA BATAM".

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini peneliti ingin membahas tentang pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang penelitian, sehingga peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

dalam penelitian ini peneliti ingin membahas tentang pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz. Peneliti telah mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Harga yang mahal disebabkan bahan dan rempah-rempah yang sulit didapat dikarenakan cuaca yang semakin hari semakin ekstrim.
2. Kualitas produk yang ditawarkan biasa-biasa saja, dan rasa tidak stabil atau sering berubah-ubah.
3. Pelanggan tidak puas disebabkan oleh kurangnya kualitas produk, harga yang mahal sehingga pelanggan beralih ke restoran lain.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun masalah dalam penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan dan dapat mencapai sasaran maka peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Membatasi variabel-variabel penelitian hanya pada variabel harga (X_1) dan kualitas produk (X_2) sebagai variabel independen, kepuasan pelanggan (Y) sebagai dependen dalam penelitian ini.
2. Responden adalah pelanggan restoran D'penyetz.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz?
3. Apakah harga dan kualitas produk secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran D'penyetz di kota Batam.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz di kota Batam.

3. Pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan restoran D'penyetz di kota Batam.

1.6 Manfaat penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait serta langsung di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang harga, kualitas dan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan tingkat penjualan pada perusahaan.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada restoran D'penyetz sebagai masukan untuk lebih memperhatikan variabel harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi kontribusi bagi kampus untuk memperluas pemahaman dalam bidang pemasaran terkhususnya harga, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi peneliti dalam menambahkan wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran terkhususnya harga, kualitas produk dan kualitas pelanggan.