

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat dalam jangka waktu 1-3 tahun, hal ini bisa dibuktikan banyaknya pelaku usaha kuliner yang bermunculan dengan inovasi- inovasi terbaru dalam produknya agar dapat mengambil hati para konsumennya sehingga pada akhirnya konsumen akan memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan, dan membuat pelaku usaha kuliner dituntut harus selalu berkompetesi dalam meningkatkan pemasarannya maka dari itu pelaku usaha kuliner khususnya (warung kaki lima) harus menyiapkan strategi pemasaran yang tepat dalam membangun usahanya. Dalam menghadapi sebuah persaingan bisnis yang ketat, setiap para pelaku usaha kuliner harus bisa mempertimbangkan dan memperhatikan kepuasan kosnsumen.

Dikepulauan Riau ini khususnya dikota Batam bisnis kuliner ini sudah mengalami perkembangan yang cukup baik. Biasanya dapat kita lihat banyaknya kuliner dengan bermacam konsep yang menjadikan pilihan para pelaku usaha seperti : warung kaki lima, restoran, cafe dan kedai. Dalam hal ini banyaknya bisnis warung makan yang bermunculan baik dalam skala besar maupun kecil, yang memberikan dampak langsung bagi pesaing para pelaku usaha kuliner, dalam membuat para pelaku usaha kuliner dituntut harus bergerak lebih cepat dalam menarik konsumen. Maka dari itu konsumen juga banyak mempunyai pilihan dalam menentukan keinginannya dalam membeli suatu kebutuhan.

Semakin banyaknya warung di kota Batam seperti warung kaki lima, restoran, cafe dan di dalam ini juga memiliki akibat yaitu banyaknya varian kuliner di kota Batam yang di tawarkan oleh pelaku usaha kuliner, dan bisnis kuliner warung makan kaki lima ini juga memiliki pelayanan yang baik terhadap minat beli pelanggan, dan setiap warung kaki lima yang ada di Batam memiliki lokasi yang strategis dan ramai pengunjungnya.

Sudana (2021) Menyatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, sesama karyawan serta pemimpin. Kualitas Pelayanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan merupakan variabel penting yang harus diperhatikan oleh para pelaku bisnis, termasuk pada warung kaki lima. Setiap warung makan kaki lima di kota Batam juga mempunyai cara tersendiri untuk menarik pelanggan salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan menjaga kebersihan seperti menjaga kebersihan pada makanan, bau badan, serta pakaian yang rapi dan bersih sehingga dapat mendorong konsumen untuk tetap berlangganan terhadap warung makan kaki lima yang berada di kota Batam. Karena adanya pelayanan yang baik dan kebersihan yang terjaga membuat konsumen merasa puas dan akan berdampak terjadinya pembelian secara berulang-ulang oleh para konsumen dan dapat meningkatkan suatu penjualan pada warung kaki lima kota Batam.

Di zaman sekarang sudah begitu canggih seiring berjalannya waktu, warung kaki lima yang ada di kota Batam sekarang banyak yang menggunakan sistem pemesanan melalui aplikasi seperti gofood, grabfood dan shopeefood dengan begitu

konsumen akan lebih mudah dalam melakukan pemesanan terhadap warung kaki lima yang ada dikota batam khususnya. Dan bisa juga menarik minat daya beli pelanggan dalam memesan makanan dan minuman yang ada diwarung kaki lima dikota batam. Minat beli merupakan suatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, dari sana timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut sampai pada akhirnya timbul sebuah keinginan untuk membeli suatu produk agar dapat memilikinya, pernyataan ini didukung oleh Kotler (dalam Sulastri 2022) .minat beli juga merupakan suatu pendorong yang ada dalam diri pelanggan untuk dapat melakukan pembelian ulang terhadap suatu pembelian produk yang akan di beli karena adanya kepuasan puas pelanggan terhadap warung kaki lima dibatam.

Menurut (Hoffman ,2021) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dengan membandingkan kinerja yang di sajikan produk terhadap ekspektasi mereka. Dan bila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Kualitas yang baik juga harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, hal ini diharapkan agar bisa menarik pelanggan untuk melakukan pembelian. Maka dari itu juga bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan konsumen. Dalam hal ini juga kepuasan dalam pelanggan sangatlah efektif dalam mempertahankan pelaggannya dalam jangka waktu yang lama kepuasan dalam pelaggan ini juga parameter yang amat penting dalam suatu bisnis, dikarenakan suatu bisnis ini bisa terus berkelanjutan.

Permasalahan pada kualitas layanan pada suatu warung kaki lima dikota batam adalah pelayanan yang kurang baik yang di berikan warung kaki lima terhadap konsumennya, seperti : kurang sopan saat melayani konsumen sehingga membuat konsumen merasa tidak nyaman atau tidak puas akan layanan yang telah di berikan oleh restoran tersebut. bukan itu saja, cita rasa yang diberikan restoran atau warung kaki lima harus bisa memanjajakan lidah para konsumennya supaya konsumen puas akan pelayanan yang di berikan oleh restoran atau warung kaki lima dan yang paling penting adalah kebersihan restoran atau warung kaki lima membuat para konsumen betah dan nyaman kalau menikmati makanan yang telah di sajikan dan hal itu juga akan membuat konsumen berlangganan ke warung kaki lima tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi pada “ warung kaki lima dikota batam” yang dimana warung kaki lima ini merupakan usaha yang berada di kota batam, kepulauan riau.

Tabel 1.1 Data UMKM Kota Batam Tahun 2018-2022

	Tahun	Jumlah UMKM
KOTA BATAM	2018	179
	2019	478
	2020	555
	2021	7575
	2022	13123
BATU AJI	2018	15
	2019	19
	2020	28
	2021	32
	2022	56

Sumber : kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah republik indonesia tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel dari Data umkm di atas bisa kita lihat bahwa dari tahun 2018-2022 Umkm di kota batam mengalami kenaikan yang sangat signifikan, banyak nya umkm di kota batam membuat para pelaku usaha warung kaki lima yang ada di kota batam memberikan cita rasa terbaiknya terhadap kepuasan pelanggan, kenyamanan, serta minat beli yang dilakukan pelanggan terhadap pelaku usaha warung kaki lima yang ada di kota batam. Kenaikan yang di alami umkm kota Batam pada Awal tahun 2018 ini memberikan banyak dampak positif dari berbagai pihak, baik dari pelaku usaha maupun pihak luar. Contohnya : dengan semakin meningkat nya pelaku umkm yang ada di kota batam, akan memberikan sisi positif mengenai terciptanya lowongan pekerjaan yang ada di kota batam. Hal ini juga memberikan citra yang baik terhadap kementerian perekonomian dan pariwisata, yang bisa mendongkrak kembali perekonomian indonesia. Yang sebelumnya mengalami penurunan yang di akibatkan pandemi covid-19 pada tahun 2020. Yang melanda hampir semua Negara-negara yang ada di dunia. Maka dari itu, semakin bertambahnya pelaku umkm yang ada di kota batam. Membuat perekonomian indonesia bangkit kembali.

Dalam penelitian ini lebih fokus meneliti didaerah batu aji, Kondisi dan situasi warung kaki lima yang berada di batu aji saat ini sangatlah ramai pedang kaki lima dan pengunjung semakin banyak nya varian kuliner yang berada di batu aji. Jenis dagangan biasanya yang kita dapatkan bisa berupa minuman, makanan, ataupun barang mainan yang dapat di jangkau dikalangan masyarakat. Dan pedagang kaki lima ini juga menargetkan tempat pemasarannya seperti ditempat yang ramai pengunjung dan strategis atau seperti alun-alun. Warung kaki lima yang

diteliti yaitu lebih kekuliner warung ayam penyet yang berada didaerah batu batam dan Kebanyakan pedagang kaki lima yang berada di batu aji merupakan warga asli batu aji batam. Makanan pada warung kaki lima kuliner batu aji tak kalah enak nya dengan makanan yang berada di restoran dan mall.

Tabel 1.2 Data Pra Survey penelitian kualitas pelayanan, minat beli dan kepuasan pelanggan warung kaki lima Kota Batam tahun 2022

	No	Pertanyaan	Suka	Tidak suka
Kualitas Pelayanan	1.	Bagaimana kualitas layanan pada warung kaki lima ini ?	45	5
	2.	Apakah karyawan pada warung kaki lima sudah ramah dan profesional dalam melayani pelanggan ?	40	10
	3.	Menurut saudara , apakah pelayanan yang di berikan warung kaki lima sudah cepat?	46	4
	4.	Apakah respon yang di lakukan karyawan warung kaki lima sudah baik?	44	6
	5.	Menurut saudara, apakah warung kaki lima sudah melakukan pelayanan dengan bersih	45	5
Minat Beli	6.	Apakah saudara berminat kembali berlangganan diwarung kaki lima?	48	2
	7.	Apakah saudara berminat merekomendasikan kepada teman?	42	8
Kepuasan Pelanggan	8.	Apakah saudara suka terhadap cita rasa pada warung kaki lima?	43	7
	9.	Apakah harga yang diberikan warung kaki lima sesuai terhadap rasa?	40	10
	10.	Bagaimana menu makan yang diberikan warung kaki lima?	38	12
	11.	Apakah saudara puas dengan kebersihan dan cita rasa yang di berikan pada warung kaki lima?	44	6

Sumber : Peneliti Tahun 2022

Maka dapat di paparkan berapa banyak pelanggan yang suka atau tidak suka mengenai kualitas layanan, minat beli, serta kepuasan pelanggan terhadap warung kaki lima yang ada di batam. Dari data diatas, ada sekitar 70% mereka suka dengan pelayanan yang di berikan oleh pelaku usaha warung kaki lima yang ada di batam. Dan sekitar 30% tidak suka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha warung kaki lima yang ada di batam.

Dan untuk minat beli pelanggan terhadap warung kaki lima yang ada di kota batam, terdapat 90% berminat dalam membeli makanan serta minuman yang telah di sajikan oleh pelaku usaha warung kaki lima yang ada di kota batam. Karena cita rasa yang di tawarkan oleh pelaku usaha tersebut memuaskan pelanggan. Dan ada sekitar 10% dari mereka tidak suka dalam melakukan pembelian terhadap makanan dan minuman yang ada di warung kaki lima yang ada di kota batam.

Serta bagaimana pelaku usaha warung kaki lima ini dapat memberikan kepuasan terhadap pelangganya dalam melakukan pembelian makanan dan minuman yang ditawarkan pelaku usaha warung kaki lima tersebut. Dan dapat kita jabarkan dari data pra survei di atas, berapa persen yang suka atau tidak dengan kepuasan yang di berikan oleh pelaku usaha terhadap pelanggan nya. Ada sekitar 65% suka terhadap kepuasan yang di berikan oleh pelaku usaha warung kaki kepada pelanggan nya dan 35% dari mereka tidak puas akan pelaku usaha warung kaki lima yang ada di kota batam.

Dengan ini peneliti tertarik melangsungkan penelitian akibat banyaknya permasalahan yang terjadi pada kepuasan, minat beli, dan kepuasan pelanggan

terhadap pelaku usaha warung kaki lima yang ada di kota bata. Maka peneliti mengusung topik penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kaki Lima Di Batam**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks tersebut dijelaskan oleh penulis setelah sejumlah masalah teridentifikasi.

1. Kurangnya kualitas Pelayanan terhadap warung kaki lima yang ada di batam dikarenakan kurangnya karyawan.
2. Kurangnya minat beli pelanggan terhadap warung kaki lima yang ada di batam dikarenakan masih ada yang tidak menggunakan teknologi (Gofood).
3. Menurunnya minat beli pelanggan terhadap warung kaki lima akibat pandemi yang terjadi saat ini dan rasa masakan yang kurang enak.
4. Kurangnya kepuasan pelanggan terhadap warung kaki lima akibat kurangnya layanan terhadap pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini ditentukan oleh peneliti sebagai prioritas dan focus untuk menemukan hasil penelitian secara langsung dan mendalam yaitu:

1. Variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan, Minat beli terhadap kepuasan pelanggan
2. Objek penelitian yaitu warung kaki lima yang ada di batam.
3. Fokus wilayah penelitian hanya di daerah batu aji.
4. Fokus pada warung kaki lima kuliner.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ialah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?
2. Apakah minat beli berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?
3. Apakah kualitas Pelayanan dan minat beli berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan minat beli berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?
3. Variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan warung kaki lima di Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
Penelitian ini di harapkan dapat menambahkan wawan dan pengetahuan bagi penulisan serta menambah ilmu dan wawasan yang telah didapatkan

pada perkuliahan dan juga banyak mendapatkan pengalaman dari penelitian yang telah dilakukan dilapangan secara langsung, dan kita juga bisa beriteraksi langsung dengan pelanggan untuk dijadikan bahan penelitian yang dibuat oleh penulis.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini digunakan sebagai dasar studi, ilmu pengetahuan, referensi, dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Bagi perusahaan

Berharap penelitian ini dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang kualitas layanan untuk kepuasan layanan untuk kepuasan pelanggan yang diterapkan di warung kaki lima dan memberikan informasi yang berguna untuk pengembangan warung kaki lima di masa mendatang. Penelitian ini dapat menjadi panduan dalam merancang strategi pemasaran terbaik untuk mencapai tujuan bisnis.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Dari hasil penelitian yang dihasilkan ini, diharapkan bisa digunakan sebagai bahan atau referensi bagi mahasiswa Universitas Putera Batam dan dapat juga digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.