

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern sekarang ini, dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, terutama di bidang kuliner. Konsemen menuntut produk yang sesuai dengan selera, kebutuhan dan daya beli mereka. Hal ini menyebabkan munculnya pengusaha-pengusaha sejenis menyebabkan persaingan yang begitu ketat karena tuntutan keinginan konsumen yang semakin kompleks. Mengingat semakin ketatnya persaingan menuntut pengusaha mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lain. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan, pengusaha harus mampu serta cepat dalam mengambil keputusan agar dapat berkembang dengan baik. Salah satu hal yang dapat pengusaha lakukan dalam mempertahankan perkembangan usahanya dalam persaingan yang ketat yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, dan memberikan harga yang kompetitif.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹ Peran kualitas pelayanan dalam perusahaan sangatlah penting karena dalam kualitas pelayanan dapat menarik banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus.

Kualitas pelayanan juga berperan sebagai penggerak utama seluruh kegiatan, atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh

¹Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, (Jakarta : Selemba Empat, 2002), h. 115.

keuntungan atau mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa dihargai dan mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk atau jasa tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.²

Setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan mengenai keputusan konsumen. Masalah yang sering dihadapi perusahaan adalah masalah mengenai harga. Harga merupakan faktor pertimbangan bagi para konsumen untuk membeli suatu produk.

Harga juga menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh uang atau jasa.³ Banyak perusahaan yang bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok. Harga yang menjadi faktor penting berpengaruhnya kepuasan konsumen ini harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan faktor utama dalam pengambilan putusan pembelian suatu produk. Para konsumen lebih cenderung memilih harga yang relatif terjangkau, tetapi belum tentu harga yang rendah akan mendapatkan barang yang kualitasnya rendah atau kurang baik.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan pembelian ulang

²Etta Mamang Sangadji, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2013) , h. 181.

³Djasmin Saladin, *Unsur-Unsur Inti Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran*, (Bandung : Bandar Maju, 1996), h. 37.

atau kesetiaan yang berlanjut terhadap perusahaan. Semakin terpenuhinya harapan-harapan konsumen, maka konsumen juga semakin puas akan pelayanan ataupun harga yang diberikan. Suatu usaha harus memiliki strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat merasa puas dan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Warung Hj. Hasnah ini merupakan warung makan yang terletak di JL. Jendral Ahmad Yani, Soreang Parepare. Lokasi warung makan tersebut berada ditempat yang cukup padat lalu lintas. warung makan ini memiliki suasana santai, adem, dan islami. Banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih tempat warung makan. Pihak warung makan harus berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan maupun harga sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Setelah melakukan observasi langsung ke warung makan Hj. Hasnah di JL. Jendral Ahmad Yani, Soreang, Parepare, mendapati warung makan ini selalu ramai pada siang hari dikunjungi oleh konsumen terutama pada jam istirahat kantor atau pada jam makan siang. Tentunya banyaknya konsumen ini mewakili banyaknya kesan yang timbul dengan kepuasan produk dan pelayan konsumen.

Warung makan tersebut juga masih ada banyak kekurangan yang dialami seperti, beberapa fasilitas yang disediakan oleh warung ini belum berfungsi maksimal. Beberapa konsumen mengeluh fasilitas pendingin ruangan yang kurang berfungsi. Terdapat beberapa konsumen yang menyarankan pihak warung makan alangkah baiknya memperbaharui beberapa meja kursi yang sudah tidak nyaman untuk dipakai.

Konsumen juga mengeluhkan tempat parkir yang disediakan oleh pihak warung makan masih membingungkan. Terkadang merasa kebingungan untuk meletakkan kendaraannya karena tempat parkir yang kurang memadai. Tempat parkir menurut konsumen kurang luas karena berdekatan dengan jalan raya. Melihat hal ini warung makan ini perlu sekali memperhatikan masalah kenyamanan parkir kendaraan.

Warung Makan Hj. Hasnah berusaha untuk menetapkan harga yang terjangkau tetapi tetap memperhatikan kualitas produk. Akan tetapi, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan oleh warung makan ini mahal harganya. Selain itu, ada pula konsumen yang merasa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan porsi makanan yang dipesan. Harga yang ditawarkan masih belum sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen.

Pelayanan yang diberikan oleh warung makan belum maksimal. Beberapa konsumen mengeluh kecepatan pelayan warung makan dalam mengantarkan makanan yang dipesan oleh konsumen. Pelayanan lama dalam menyajikan makanan yang dipesan oleh konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen hanya menghabiskan waktu untuk menunggu.

Pemenuhan kepuasan konsumen menjadi faktor penting karena kepuasan konsumen ini merupakan strategi bisnis jangka panjang serta mendorong agar perusahaan semakin memenuhi kebutuhan konsumen setianya itu, maka dari itu untuk memenuhi kepuasan konsumen, produsen harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang di Warung makan Hj. Hasnah, sehingga keuntungan perusahaan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Hj. Hasnah Soreang Parepare**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini yaitu :

1. Seberapa baik kualitas layanan yang ada di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
2. Seberapa baik harga yang ditetapkan diwarung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
3. Seberapa besar kepuasan konsumen pada warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
4. Adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
5. Adakah hubungan yang positif dan signifikan harga dengan kepuasan konsumen di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
6. Adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dengan harga di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?
7. Adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dan harga secara bersama-sama dengan kepuasan konsumen warung makan Hj Hasnah Soreang Parepare?
8. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?

9. Variabel manakah yang dominan berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang ada di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
2. Untuk mengetahui seberapa baik harga yang ditetapkan di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen yang ada di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
4. Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
5. Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan harga dengan kepuasan konsumen di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
6. Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dengan harga di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
7. Untuk mengetahui adakah hubungan yang positif dan signifikan kualitas layanan dan harga secara bersama-sama dengan kepuasan konsumen warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.
8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.

9. Untuk mengetahui variabel manakan yang dominan berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu ekonomi pada umumnya dan pengetahuan tentang teori kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu karya ilmiah yang dapat menjadi literature atau sumber acuan dalam penelitian yang ada relevansinya.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat bagi mereka yang ingin mendapatkan informasi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Hj. Hasnah Soreang Parepare.