

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Secara sederhana, bisnis adalah serangkaian transaksi yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dengan menyediakan barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Saat ini perkembangan dunia usaha mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kita sekarang menghadapi berbagai format bisnis. Berbisnis juga bisa dilihat sebagai sebuah peluang yang bisa memberikan kekayaan dalam hidup atau menjadi sumber rezeki sehari-hari.

Bisnis kuliner adalah suatu bisnis yang bergerak di bidang pangan, baik dalam bidang manufaktur maupun penyediaan dan penjualan produk tertentu kepada pelanggan. Perkembangan usaha di bidang makanan dan minuman mengalami kemajuan yang signifikan.

Kota metro merupakan salah satu kota yang pertumbuhan bisnisnya semakin meningkat. Dikenal sebagai Kota Pendidikan, kota ini memiliki pangsa pasar yang besar. Mulai dari pelajar, mahasiswa, bahkan orang tua. Meski kotanya tidak terlalu besar, terdapat banyak institusi pendidikan. Tempat berkumpulnya banyak institusi pendidikan mulai dari SD hingga Universitas. Dengan potensi bisnis di kota metro yang menjanjikan tersebut, persaingan dalam dunia usaha di kota metro pun tentunya menjadi sangat ketat. Pelaku usaha harus bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar dan para pelanggannya. Hal ini mendorong inovasi produk.

Seblak adalah salah satu makanan khas Indonesia yang berasal dari Bandung, Jawa Barat, tetapi telah menjadi populer di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Metro. Makanan ini memiliki rasa pedas yang khas dan beragam tekstur, membuatnya menjadi favorit di kalangan pecinta makanan pedas dan makanan cepat saji.

loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai komitmen yang tetap untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan di masa depan terhadap produk atau jasa yang disukai. Ini terjadi meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang dapat berpotensi mengubah perilaku konsumen. Loyalitas konsumen menjadi faktor krusial yang berkontribusi pada peningkatan profit perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen yang memiliki loyalitas cenderung bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi untuk produk yang mereka sukai, serta

lebih toleran terhadap masalah yang mungkin muncul terkait pelayanan dan kinerja suatu produk (Rafiah,2019).

"Seblak Medok Prasmanan Metro" adalah sebuah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner, didirikan pada tanggal 10 Januari 2023. Usaha ini berlokasi di Kota Metro, Provinsi Lampung, dan mengkhususkan diri dalam menyajikan seblak dengan konsep prasmanan yang inovatif. Pendiri "Seblak Medok Prasmanan Metro" adalah seorang pecinta kuliner yang melihat potensi besar dalam popularitas seblak di kalangan masyarakat, terutama di Kota Metro.

Akan tetapi sangat disayangkan kualitas pelayanan pada Seblak Medok Prasmanan Metro masih kurang baik. Seperti kepercayaan, respon karyawan dan keahlian karyawan. Hal ini peneliti simpulkan dari temuan lapangan yang dilakukan pada Seblak Medok Prasmanan Metro. Tidak sedikit dari pelanggan seblak yang terlihat bosan mengantri karena proses pembuatan seblak yang bisa dibbilang cukup lama bahkan sangat lama. Hal ini dapat memicu pelanggan menjadi *badmood* dan membatalkan pesannya. Pelayanan ketika proses pembayaran dikasir juga agak lama, karna harus dihitung manual *topping* apa saja yang dibeli untuk menentukan harganya.

Kualitas produk pada Seblak Medok Prasmanan juga masih kurang memuaskan bagi pelanggan yaitu tentang kesesuaian spesifikasi,keandalan dan juga daya tahan.Terkadang produk seblak ini tidak konsisten dalam rasa, tidak tahan lama dan level pedas hanya mencapai 5, menurut observasi yang dilakukan peneliti pada lokasi. Level 5 pada seblak medok prasmanan metro pun terbilang belum terlalu menantang bagi pecinta pedas. Hal ini menunjukkan kualitas produknya masih belum terlalu memuaskan bagi pecinta seblak yang notabenenya sangat suka dengan kepedasan. Dibawah ini terdapat tabel 1. Yang menunjukkan level pedas seblak pada Seblak Medok Prasmanan Metro.

Tabel 1. Data Level Kepedasan Seblak

No	Level Pedas
1	Level 1
2	Level 2
3	Level 3
4	Level 4
5	Level 5

Sumber : Seblak Medok Prasmanan Metro Tahun 2024

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa level pedas seblak medok prasmanan hanya mencapai level 5 untuk level tertingginya, dan berdasarkan survey penulis pada Seblak Medok Prasmanan Metro, ditemukan bahwa level 5 pada seblak medok prasmanan metro belum mencapai pedas yang cukup untuk para pecinta seblak yang notabene menyukai makanan yang terlampau pedas. Hal ini juga perlu diperhatikan dan di pertimbangkan kembali agar pelanggan tidak beranjak ke lain pedagang.

Menurut Tjiptono (2019) harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Pengertian ini sejalan dengan konsep pertukaran (*exchange*) dalam pemasaran. Penetapan harga yang tepat akan mendapatkan perhatian dari konsumen. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli maka konsumen akan memilih produk/jasa tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan produk, Harga juga menentukan sekali bagi pelanggan untuk membeli produk perusahaan, terlebih usaha seblak medok prasmanan metro ini salah satu sasaran utamanya adalah pelajar yang notabenenya belum mempunyai pekerjaan sendiri dan banyak yang masih dijatah uang saku dari orang tuanya.

Dilihat dari data, harga satuan produk pada seblak medok prasmanan metro ini bisa dibbilang cukup mahal untuk kantong pelajar. Hal ini bisa memicu pelanggan untuk beralih ke warung seblak lain jika harga terlalu tinggi dan tidak disesuaikan dengan produk yang unggul.

Di bawah ini terdapat tabel 2. Yang menunjukkan data harga satuan produk pada seblak medok prasmanan metro

Tabel 2. Data Harga Satuan Produk Seblak Medok Prasmanan Metro Tahun 2024

NO	Produk	Harga Satuan Bahan Seblak
1	Kerupuk putih	Rp.1000,00
2	Kerupuk merah	Rp.1000,00
3	Kerupuk seblak	Rp.1000,00
4	Macaroni	Rp.1000,00
5	Mie kuning	Rp.1000,00
6	Mie bihun	Rp.1000,00
7	Sosis kecil	Rp.2000,00

8	Sosis besar	Rp.4000,00
9	Baso kecil	Rp.2000,00
10	Baso besar	Rp.4000,00
11	Sayuran	Rp.1000,00
12	Nugget	Rp.2000,00
13	Telur	Rp.3000,00
14	Otak-otak	Rp.2000,00
15	Baso isi telur	Rp.3000,00
16	Baso isi ayam	Rp.4000,00
17	Level 1	+ Rp.1000,00
18	Level 2	+ Rp.2000,00
19	Level 3	+ Rp.3000,00
20	Level 4	+ Rp.4000,00
21	Level 5	+ Rp.5000,00

Sumber : Seblak Medok Prasmanan Metro Tahun 2024

Harga seblak medok prasmanan juga terbilang mahal untuk satuan bahan pokok seblaknya. Mulai dari Rp. 1000,00 sampai Rp. 4000,00 untuk harga *topping*, sedangkan konsumen tidak mungkin membeli seblak hanya dengan satu *topping* saja, melainkan banyak *topping*. Harga yang ditawarkan ini cukup dibilang mahal.

Dengan memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang diberikan kemungkinan besar dapat membantu menaikkan penjualan pada Seblak Medok Prasmanan Metro.

Dibawah ini terdapat Tabel 3. Menunjukkan data penjualan pada Seblak Medok Prasmanan Metro selama 6 bulan terakhir, terhitung mulai dari Agustus 2023 sampai Januari 2024

Tabel 3. Data Penjualan Seblak Medok Prasmanan 6 Bulan Terakhir

Bulan	Data Pembelian	Data Pembeli
Agustus	12.920.000	1.292
September	12.560.000	1.256
Oktober	12.760.000	1.276
November	9.810.000	981
Desember	18.100.000	1.813
Januari	15.100.000	1.514

Sumber : Seblak Medok Prasmanan Metro Tahun 2023 dan 2024

Tabel 3. Pendapatan Seblak Medok Mengalami Fluktuasi. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pesaing yang pada dasarnya menyediakan makanan yang sama dengan yang sudah ada di pasar, atau karenanya pelanggan yang tidak puas cenderung mencoba dari tempat makanan yang lain. Apabila fenomena tersebut dibiarkan ditengah persaingan usaha yang semakin tinggi maka dikhawatirkan akan terus terjadi penurunan kunjungan.

Berdasarkan semua penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengerjakan skripsi ilmiah dengan Judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro”***

B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi masalah

Dari latar belakang penelitian diatas maka dapat didefinisikan masalah sebagai berikut :

- a. Kualitas produk pada Seblak Medok Prasmanan juga masih kurang memuaskan bagi pelanggan yaitu tentang kesesuaian spesifikasi, keandalan dan juga daya tahan seblak.
- b. Harga yang ditawarkan masih terbilang mahal
- c. Kualitas Pelayanan yang belum memuaskan. seperti kepercayaan, respon karyawan dan keahlian karyawan
- d. Proses pembuatan seblak yang lama sehingga membuat pelanggan bosan mengantri

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah sebagai mana yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan?
- c. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan?
- d. Apakah kualitas pelayanan kualitas produk dan harga bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai ialah :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan seblak medok prasmanan
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan seblak medok prasmanan
- c. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan
- d. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kualitas produk dan harga bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seblak medok prasmanan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan hasil riset ini, diharapkan dapat berguna untuk :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan referensi dalam pengembangan kualitas pelayanan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna bagi si pihak pawaralaba untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal perumusan kebijakan pelayanan

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, serta diharapkan dapat memberi masukan dan informasi tambahan yang berguna bagi program studi manajemen dalam melakukan penelitian.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pencarian penulisan pembaca dalam tulisan ini, maka peneliti akan memaparkan secara sistematis ke dalam bab dan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang landasan teoris yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijabarkan mengenai hasil dari pengumpulan dan pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai simpulan dari hasil pengolahan data dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN