

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan zaman di era globalisasi berpengaruh terhadap peningkatan perekonomian yang begitu pesat. Sektor-sektor industri maupun non industri mulai muncul dan bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar. Kegiatan perekonomian di bidang non industri seperti pertanian, perkebunan, dan peternakan kini makin marak seiring dengan kebutuhan yang semakin meningkat. Banyaknya perusahaan yang didirikan membawa dampak terhadap sempitnya lahan-lahan pertanian maupun peternakan di sebuah wilayah khususnya di wilayah perkotaan. Di wilayah Metro sendiri, usaha dibidang peternakan cukup menjanjikan untuk kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan akan daging maupun telur sangat dibutuhkan dan semakin meningkat terlebih pada acara dan hari besar. Hal ini semakin menarik minat masyarakat untuk membudidayakan ternak pada jenis tertentu.

Usaha peternakan dibedakan menjadi beberapa jenis seperti ternak unggas (ayam, itik, dan angsa), ternak sapi, ternak kambing, dan ternak puyuh. Peternakan ini hampir ada di setiap wilayah di Indonesia baik dalam skala kecil, sedang, hingga skala besar. Peternakan puyuh merupakan peternakan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pangan. Puyuh adalah binatang yang dternak untuk diambil telur dan dagingnya. Telur puyuh kaya akan manfaat karena banyak mengandung vitamin dan protein yang cukup tinggi untuk pemenuhan kebutuhan gizi sehari-hari.

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, menyebabkan kebutuhan gizi terutama pada telur akan semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis peternakan maupun agen-agen telur untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menambah jumlah populasi ternak maupun mendirikan perusahaan peternakan baru.

Sehubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen, maka bukti fisik dan jaminan harus menjadi prioritas utama dalam sebuah perusahaan. Hal ini karena semakin banyak jumlah peternakan yang ada, akan semakin menambah persaingan dalam meraih minat konsumen untuk membeli produk di perusahaan. Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan

eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan (Tjiptono 2010). Bukti fisik yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dapat dilihat dari penampilan fisik perusahaan, penampilan fisik fasilitas, dan penampilan fisik produk perusahaan. Jika bukti fisik yang ditampilkan oleh karyawan menunjukkan fisik yang baik maka akan mengundang respon positif konsumen dalam membeli produk perusahaan.

Selain bukti fisik yang harus ditampilkan oleh perusahaan, agar dapat menarik minat pembeli untuk membeli produk perusahaan adalah jaminan yang ditawarkan kepada konsumen. Jaminan merupakan salah satu bentuk *warranty* atau tingkat keamanan dan kemudahan yang diberikan perusahaan. Konsumen akan merasa aman jika perusahaan menjamin semua kemudahan dan keamanan produk perusahaan. Jaminan yang ditawarkan oleh sebagian besar perusahaan adalah jaminan harga, jaminan produk, dan jaminan keamanan. Biasanya perusahaan memberikan jaminan penggantian produk kepada konsumen jika produk tersebut rusak karena kesalahan perusahaan atau human eror. Konsumen merasa yakin dan puas terhadap kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh perusahaan.

Idealnya jika perusahaan memberikan bukti fisik yang nyata kepada perusahaan dan jaminan yang dapat dipercaya maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen untuk membeli produk perusahaan. Semakin baik fisik atau penampilan produk dan perusahaan maka semakin menarik minat pembeli. Sebaliknya jika perusahaan tidak memberikan jaminan kepada konsumen, akan menimbulkan kekhawatiran konsumen untuk membeli produk perusahaan.

Menurut Khotler (2011:36) definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan, atau secara singkat memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Khotler (dalam Tjiptono, 2011:68) ada empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu; (1) sistem keluhan dan saran, (4) survei kepuasan pelanggan.

Dilihat dari segi kependudukan, kota Metro, Lampung merupakan daerah dimana masyarakatnya adalah masyarakat yang memiliki mata pencaharian di bidang pertanian, perkebunana, dan perdagangan. Dari segi sektor peternakan ada beberapa bidang peternakan seperti peternakan ayam kampung, ayam ras, dan peternakan puyuh. Peternakan puyuh sebagai sektor penghasil telur telah membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan makanan pokok. Telur puyuh sebagai bahan alternatif pengganti telur ayam sekarang ini telah banyak diminati oleh konsumen. Akibatnya pemenuhan kebutuhan akan telur puyuh mengalami peningkatan.

Peternakan puyuh di Karang Rejo Metro Utara milik bapak Supranto beralamatkan di Jalan Kelurahan Karangrejo 23A Kecamatan Metro Utara. Perusahaan ini adalah milik pribadi dari bapak Supranto, pada awalnya perusahaan ini dikelola oleh bapak Supranto sendiri, dan kini di lanjutkan oleh anak menantunya. Peternakan ini telah berkembang pesat menjadi peternakan puyuh dengan skala sedang. Jumlah puyuh yang dternakan mencapai kurang lebih 3000 ekor dengan jumlah rata-rata telur yang dihasilkan mencapai 2-5 kw perbulan.

Seiring dengan berjalannya waktu dari bulan ke bulan jumlah permintaan konsumen akan telur puyuh semakin meningkat. Meskipun banyak pesaing di luar daerah Metro seperti desa Simbaringin, permintaan akan telur puyuh milik Bapak Supranto ini masih mengalami peningkatan. Pasalnya pelanggan merasa puas akan bukti fisik yang diberikan oleh peternakan tersebut. Menurut Ibu Saliyati salah satu konsumen tetap telur puyuh dari peternakan bapak Supranto menyebutkan telur yang dijual oleh bapak Supranto kualitasnya bagus, tidak pernah mengalami keterlambatan, dan dari segi kualitas pelayanan produknya bagus artinya tidak ada telur yang rusak atau pecah.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh peternakan puyuh dalam menangani pembeli sangat baik. Hal ini menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen sehingga konsumen memiliki keinginan untuk menjadi langganan tetap di perusahaan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen, sehingga dituangkan

dalam judul “Pengaruh bukti fisik dan jaminan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.”

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah bukti fisik dan jaminan yang baik akan selalu memberikan kenayamam kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasn konsumenbukti fisik dan jaminan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dimana jika fisik yang diberikan buruk konsumen tidak akan merasa puas dengan pembeliannya. Sebaliknya jika fisik produk baik maka konsumen akan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan untuk merekomendasikannya kepada konsumen lain yang membutuhkan.

### **C. Perumusan Masalah**

Bukti fisik dan jaminan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Apabila konsumen puas dengan bukti fisik dan jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka akan timbul keinginan untuk membeli kembali produk yang dijual oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara?
2. Apakah Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara?
3. Apakah bukti fisik dan Jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai beberapa tujuan yang perlu diketahui yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di

Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.

2. Untuk mengetahui pengaruh jaminan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan jaminan secara simultan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Peternakan Telur Puyuh “Bapak Supranto” di Kelurahan Karang Rejo Metro Utara.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Melalui penelitian ini, perusahaan memperoleh informasi dan masukan untuk mengetahui faktor dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dengan mengetahui faktor tersebut maka perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen juga mengalami peningkatan.

### **2. Bagi Institusi**

Sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya, memberi pengetahuan pada kalangan akademis terutama yang berhubungan dengan keterkaitan suatu faktor terhadap kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.

### **3. Bagi Pembaca**

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca sebagai pengguna produk.

### **4. Bagi Peneliti**

Selain sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat memperoleh wawasan mengenai ilmu manajemen pemasaran serta bahan aplikasi teori-teori yang diterima selama perkuliahan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistematika penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian Pendahuluan memuat mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bagian Kajian literatur memuat mengenai landasan teori, hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian pada bab III memuat mengenai jenis Penelitian, objek penelitian dan lokasi penelitian, metode Penelitian, dan teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian pada bab IV memuat mengenai gambaran umum perusahaan, hasil uji validitas, hasil penelitian, dan Pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bagian pada bab V memuat penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

