

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini perkembangan usaha bisnis semakin meningkat pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Tak terkecuali pada usaha produksi Roti Idola Kota Metro, kondisi perkembangan produk roti yang sangat pesat ini mendorong perusahaan pada umumnya berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup, mengembangkan perusahaan, memperoleh laba optimal serta dapat memperkuat posisi dalam menghadapi perusahaan pesaing.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan Roti Idola Kota Metro harus memikirkan cara agar produknya mempunyai nilai lebih dan semakin diminati konsumen. Kreativitas dalam menciptakan produk yang menarik sesuai dengan harapan kepuasan konsumen tentu akan sangat diperlukan agar konsumen puas tetap berminat untuk membeli produk tersebut. Sehubungan dengan itu perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang bagus dalam menentukan segmen pasar yang ingin diraih, harga, produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

Dalam dunia marketing, konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan, jika suatu perusahaan atau pedagang tidak memiliki konsumen, maka akan sia-sia barang tersebut diperdagangkan. Konsumen adalah seorang individu yang secara terus menerus datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa tersebut. Menarik minat konsumen agar membeli produk yang ditawarkan dan harga yang kompetitif dibandingkan harga yang

ditawarkan pesaing, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Satu diantara faktor yang diduga menjadi timbulnya kepuasan konsumen adalah setelah mengetahui harga yang kompetitif akan mempengaruhi konsumen untuk memilih produk tersebut dibandingkan produk yang ada di pasaran lainnya. Dan apabila suatu perusahaan akan mengeluarkan produk maka sebaiknya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan begitu maka produk tersebut dapat bersaing di pasaran.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas, terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat lain seperti adanya pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Fenomena yang sangat memperhatikan adalah kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Perkembangan industri roti di Kota Metro membuat persaingan pada industri ini menjadi semakin ketat. Sehingga usaha Roti Idola Kota Metro dapat sukses dalam persaingan harus berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan, agar tujuan tersebut tercapai, maka perusahaan harus berupaya menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang terjangkau, dengan demikian, harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup usahanya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumennya. Melalui pemahaman perilaku konsumen, pihak manajemen perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menganalisis produk, harga, dan distribusi sehingga dapat memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya.

Berdasarkan penjelasan bahwa melihat pentingnya kepuasan konsumen, maka peneliti akan melakukan penelitian disebuah usaha Roti Idola Kota Metro untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro peneliti ini untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat disertai bukti ilmiah dan mengantisipasi persaingan yang semakin ketat pada industri usaha roti lainnya yang sangat banyak, maka pemilik usaha Roti Idola Kota Metro perlu melakukan evaluasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pembelian produknya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik melakukan observasi pendahuluan melalui wawancara dengan konsumen pembeli Roti Idola Kota Metro dimana sampel dalam observasi ini diambil 20 orang konsumen pembeli secara acak, dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.1 Data Kepuasan Konsumen Roti Idola Kota Metro

Hari, Tanggal, Dan Waktu	No	Nama	umur	Jenis kelamin	Belanja/ Bungkus	Puas	Tidak Puas
Jumat, 21 Februari 2020. Pukul 09.00 s/d selesai.	1.	Ayu RS	45	P	15 Bungkus	✓	
	2.	sofiya	16	P	6 Bungkus	✓	
	3.	Novita S.	38	P	3 Bungkus	✓	
	4.	Devina Z	13	P	3 Bungkus	✓	
	5.	Vivit A.	38	P	3 Bungkus	✓	
	6.	Alex	40	L	40 Bungkus	✓	
	7.	Wakijo	55	L	8 Bungkus	✓	
	8.	Hermanto	33	L	3 Bungkus	✓	
	9.	Sarbini	50	L	100 Bungkus	✓	
	10.	Afdal H.P.	25	L	9 Bungkus	✓	
	11.	Novi Y.	23	P	50 Bungkus	✓	
	12.	Della Y.	22	P	30 Bungkus	✓	
	13.	Masyani	30	P	2 Bungkus		✓
	14.	Ika O.H.	19	P	9 Bungkus	✓	
	15.	Sukawati	38	P	100 Bungkus	✓	
	16.	Putra	30	L	50 Bungkus	✓	
	17.	Suranto	45	L	100 Bungkus	✓	
	18.	Deni	46	L	3 Bungkus	✓	
	19.	M. Arifin I.	17	L	6 Bungkus	✓	
	20.	Asbi A.	32	L	6 Bungkus	✓	

Sumber : Pabrik Roti Idola Tahun 2020

Berdasarkan hasil observasi. Dari tabel 1.1 adalah data kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa dari 20 orang konsumen terdapat perbandingan 19/20 artinya dari 19 orang konsumen yang merasa puas terhadap Roti Idola Kota Metro dan terdapat 1 orang konsumen yang tidak puas terhadap Roti Idola Kota Metro. Sehingga bisa dilihat bahwa sekitar 95% merasa puas dan sekitar 5 % konsumen tidak puas.

Hal ini perlu diperhatikan oleh pemilik usaha Roti Idola Kota Metro agar usahanya dapat lebih meningkatkan penjualan serta dapat mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha Roti Idola Kota Metro yang akan diteliti oleh peneliti yaitu tentang produk, harga, dan distribusi. Ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen,

hal ini disebabkan karena dengan adanya faktor tersebut yang secara tidak langsung dapat mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian roti yang dijual oleh usaha Roti Idola Kota Metro.

Berdasarkan latar belakang penelitian maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul. **“PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN DISTRUBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ROTI IDOLA KOTA METRO“**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka diuraikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro?
3. Apakah terdapat pengaruh distribusi terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro?
4. Apakah terdapat pengaruh produk, harga, dan distribusi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro.

2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro.
3. Untuk mengetahui apakah distribusi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro.
4. Untuk mengetahui apakah produk, harga, dan distribusi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro.

D. Kegunaan Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif bagi pihak-pihak yang memerlukan. Adapun manfaat yang dapat di ambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Bagi Penulis, penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam menganalisis masalah di bidang pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau dapat menjadi rujukan bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi pemasaran dengan tujuan mampu meningkatkan kepuasan konsumen Roti Idola Kota Metro.

3. Bagi Akademis

Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dan dapat menambah wawasan berfikir bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi pemasaran.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I pendahuluan, menjelaskan latar belakang penelitian dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Pada bab II kajian teoritik, menjelaskan mengenai pengertian teori-teori dalam penelitian kemudian merumuskan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III metodologi penelitian, menjelaskan mengenai langkah-langkah dalam melakukan penelitian mulai dari jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian. metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV mejelaskan hasil dan pembahasan kemudian diuraikan mengenai gambaran umum objek dan lokasi penelitian, hasil penelitian kemudian menjelas mengenai sasaran penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V menjelaskan simpulan dan saran dari hasil penelitian untuk sempurnanya hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAL

LAMPIRAN-LAMPIRAN