

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi covid 19 saat ini banyak bisnis kuliner menghadapi persaingan pesat, sebuah perusahaan berlomba untuk menarik simpatik konsumen demi mengungguli saingan bisnis. Seperti halnya restaurant, tempat wisata, hotel sehingga dapat menarik pelanggannya lebih banyak lagi. Perusahaan dibidang kuliner saat ini harus berinovasi dan mampu meningkatkan jumlah pelanggan untuk dapat bersaing ke dunia bisnis pada saat pandemi covid 19. Bisnis memang merupakan kegiatan yang bisa dilakukan perorangan atau kelompok dalam tujuan mendapat keuntungan atau laba. Kegiatan bisnis sangat beragam seperti bisnis kerajinan, bisnis makanan (kuliner), bisnis pakaian (konveksi), hingga perbankan. Beragamnya jenis bisnis tersebut bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang sedang berkembang.

Fenomena pada masa covid 19 ini belum pernah di temui di tahun sebelumnya dan Kampung Jawa Pawone Simbah Batang ini pun belum pernah menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, duduk berjarak, kasir di tutupi dengan plastik, hanya baru-baru ini Kampung Jawa Pawone Simbah Batang pada masa covid 19 ini pelanggan yang berkunjung di Resto harus menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan, tempat duduk yang berjarak, dan memakai masker.

Sebagai salah satu resto yang sudah terkenal di Batang harus mempunyai keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan di industri makanan saat ini. Kampung Jawa Pawone Simbah yang berlokasi di kampung Lebo, Desa Kalisalak, Kecamatan Warungasem, Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Atau berjarak sekitar lima kilometer dari pusat kota batang, dan buka setiap hari mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 22.00.

Kampung Jawa Pawone Simbah adalah rumah makan dengan konsep jawa klasik yang menjadi rekomendasi tempat kuliner yang membuat kabupaten batang semakin menarik untuk dikunjungi, terutama saat mudik lebaran hingga musim liburan. Kampung Jawa Pawone Simbah menjual berbagai makanan masakan khas jawa tengah dengan suasana tradisional, menu yang disajikan pada Kampung Jawa Pawone Simbah ini pun tak kalah klasiknya dengan suasananya, yakni seperti mangut yang menggugah selera dan beragam jenis masakan terbuat dari ayam, lele, cumi, tahu, tempe, botok telur asin, dan lainnya dengan berbagai citarasa mulai dari asin, pedas, ber-santan, gorengan, sayuran, dan lainnya serta berbagai jenis olahan mulai dari dibacem, digoreng, bakar, pecak panggang, dan lain-lain. Dimana para pengunjung bisa mengambil langsung (secara prasmanan) masakan dari pawon atau dapur yang bisa membawa kita bernostalgia ke jaman dahulu dengan kehangatan suasana dapur nenek yang kita alami di masa kecil, atau kerinduan akan masakan-masakan enak hasil olahan tangan trampil dan penuh kasih dari nenek kita di dapur jadul yang sarat cerita kebersamaan keluarga adalah sesuatu yang di tonjolkan rumah makan paling hits di batang.

Tempat makan dengan menu tradisional lengkap dengan suasana jadul, unik, damai, nyaman serta rasa makanan yang khas merupakan tujuan pelanggan. Tak hanya makanan, di pawone simbah juga banyak tersaji minuman dan juga jajanan jadul. Beberapa jajanan pun bisa dibawa pulang sebagai buah tangan untuk oleh-oleh. Banyak warga batang, pekalongan dan bahkan warga dari luar kota yang berdatangan, baik yang tua maupun yang muda sengaja berkunjung ke tempat ini untuk kuliner bersantai dan berkumpul bersama keluarga maupun kerabat dekat. Selain kita kuliner kita juga bisa berwisata menikmati suasana lingkungan “ndeso” pada pawone simbah yang sengaja di seting seperti rumah makan pada zaman tradisional dengan menggunakan rumah joglo (rumah adat jawa tengah) dengan cat yang unik, dari pintu, kursi, meja, dinding, sampai piring dan gelas menggunakan piring kempeng dan gelas blirik jadul.

Selain itu di pawone simbah juga mempunyai konsep wisata dengan dua sisi berbeda. Persis dibelakang pawon, dihadirkan Kampung milenial dengan

nuansa modern khas Museum Angkut Malang. Dan terdapat juga area kafe yang menjadi daya tarik tersendiri yakni bisa digunakan sebagai tempat nongkrong sembari mengabadikan momen bersama keluarga, sahabat, dan kerabat tersayang.

Semakin maraknya bisnis kuliner sejenis, Kampung Jawa Pawone Simbah menciptakan suasana dan cara penyajian yang berbeda dengan rumah makan lainnya. Dari situah bisa menimbulkan ketatnya persaingan dalam memperoleh pelanggan. Sehingga para pelaku bisnis dituntut melakukan beragam inovasi dalam bisnis mereka. Melihat perubahan di pasar atau di tingkat pelanggan individual, perbisnisan dituntut untuk senantiasa menjaga kualitas bisnis mereka sehingga pelanggan senantiasa merasa puas.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu dalam keberlangsungan bisnis kuliner tersebut. Tujuan sebuah bisnis yaitu membuat pelanggannya merasa puas, karena mempertahankan kepuasan pelanggan hal penunjang dalam menaikkan pendapatan perbisnisan. Menurut Kotler dan Keller (2017), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang di perkirakan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu alasan dimana pelanggan memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Kepuasan pelanggan pada suatu produk, cenderung akan membuat mereka terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut istilah kepuasan pelanggan dapat di artikan sebagai perilaku pelanggan yang diharapkan bisa memicu mereka untuk datang kembali membeli produk yang di tawarkan, khususnya produk yang di jual di kampung jawa pawone simbah.

Resto ini selalu berusaha menjaga kualitas produk mereka, agar para pelanggan minat kembali membeli produk mereka. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (tjiptono:2012). Sedangkan produk merupakan segala sesuatu yang di tawarkan produsen untuk diperhatikan,

diminati, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar yang bersangkutan. Maka dari itu sebuah perbisnisan agar bisa terus berjalan harus menjaga kualitas produknya.

Meningkatkan kualitas produk dan menyesuaikan harga serta lokasi, Pawone simbah juga berbisnis memberikan layanan yang terbaik untuk para pelanggan. Dengan demikian diharapkan pelanggan selalu ingin datang kembali ke pawone simbah. kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perbisnisan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono:2011). Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen merupakan faktor yang penting pula untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. SERVQUAL (Service Quality) atau kualitas layanan adalah skala ringkas dengan keandalan untuk menguji validitas pengecer memahami ekspektasi konsumen. (S, A. Parasuraman, Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry)

Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa yang mereka gunakan berkualitas. Harga merupakan satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya (kotler dan keller:2012). Persepsi harga merupakan faktor psikologis dari berbagai segi yang mempunyai pengaruh yang penting dalam reaksi pelanggan kepada harga. Karena itulah persepsi harga juga dapat menjadi alasan puas tidaknya pelanggan yang datang di pawon simbah.

Rumah makan berdiri sejak 2019 yang sudah cukup terkenal untuk wilayah Batang,Pekalongan,Pemalang,Semarang dan sekitarnya. bisnis kuliner yang menyajikan makanan serta minuman khas Jawa. Pawone simbah tersebut cukup terkenal di masyarakat khususnya di kalangan wisatawan kuliner, mahasiswa, dan keluarga.

Beberapa Penelitian mengenai pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan masih terdapat berbagai perbedaan temuan atau riset gap. Pada penelitian Lenzun dkk (2014) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan penelitian yang dilakukan

Syaparilwadi dan Wardhana (2015) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Parman dan Susanto (2016) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian mengenai pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan juga mengalami perbedaan, seperti penelitian Thungasal, C. E., & Siagian, H. (2019). menunjukkan bahwa persepsi harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini bertolak belakang dengan penelitian milik Soliha, Euis dan F.X Sulistiyanto W.S (2015) menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian mengenai pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan terdapat berbagai temuan pendapat atau riset gap. Penelitian yang dilakukan Jefry F.T Bailia dkk (2014), Sari dan Soliha (2018) membuktikan bahwa variabel lokasi secara parsial memiliki pengaruh positif untuk kepuasan pelanggan. namun berbeda dengan temuan yang dilakuan oleh Grace Marleen Wariki dkk (2015) yang membuktikan bahwa variabel lokasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap Adixio dan Saleh (2013), Pamela Montung (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini bertolak belakang dengan penelitian Fony pengandeheng (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneltian ini lebih memfokuskan pada kualitas produk, persepsi harga, lokasi dan kualitas layanan dari Kampung Jawa Pawone Simbah dan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang telah berkunjung di Kampung Jawa Pawone Simbah sehingga berdasarkan latar belakang tersebut untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”** (Studi pada Kampung Jawa Pawone Simbah Batang).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Bagaimana persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
4. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh di dalam penelitian ini dibagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi Kampung Jawa Pawone Simbah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kampung Jawa Pawone Simbah dalam meningkatkan kualitas produk, persepsi harga, lokasi, kualitas layanan dapat mengacu pada kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perguruan Tinggi/ Universitas Stikubank (unisbank) Semarang.

Manfaat bagi perguruan tinggi khususnya Universitas stikubank (Unisbank) Semarang, yakni sebagai tambahan referensi pada perpustakaan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti ini diharapkan mampu menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kualitas produk, persepsi harga, lokasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian dalam penulisan skripsi ini dibatasi dengan hanya menggunakan 5 variabel dalam menentukan pengaruh kualitas produk, persepsi harga, lokasi. Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian hanya dikhususkan pada pelanggan Pawone Simbah. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan di Kampung Jawa Pawone Simbah kampung Lebo, Desa Kalisalak, Kecamatan Warungasem, Kabupaten Batang, Jawa Tengah.