

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Persaingan antar pengusaha makanan saat ini mengalami perkembangan yang sangat ketat, baik menu tradisional maupun menu makanan yang berasal dari negara-negara lain. Semakin meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, tentunya menuntut setiap pengusaha makanan mempertahankan usahanya agar selalu bisa memberikan kepuasan dengan harapan konsumen akan kembali untuk membeli produk tersebut.

Data Jumlah Restoran atau Rumah makan yang ada pada 5 Wilayah yang ada di Jawa Tengah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Restoran atau Rumah Makan yang ada pada 5 Wilayah yang ada di Jawa Tengah :**

Wilayah Jawa tengah	2012	2013	2014	2015	2016
PROVINSI JAWA TENGAH	1.728	1.828	2.697	2.752	2.847
Kabupaten Semarang	23	23	169	169	169
Kabupaten kendal	64	64	87	87	87
Kabupaten Batang	64	64	65	65	65
Kabupaten Pekalongan	15	15	16	16	16
Kabupaten Pemasang	33	28	28	28	28

Sumber: Dinas kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Prov Jawa Tengah, 2018

Dari tabel 1.1 diatas dapat kita peroleh informasi bahwa jumlah restoran pada Wilayah Provinsi Jawa Tengah setiap tahunnya semakin meningkat dari tahun 2012-2016. Dilihat dari Tabel tersebut 4 tahun terakhir Kabupaten Batang menduduki peringkat ketiga dengan jumlah restoran atau rumah makanan sebanyak 65 restoran. Salah satu restoran atau rumah makan yang ada di Kabupaten Batang yaitu Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.

Tidak hanya makanan Suasana hati merupakan keadaan afektif yang positif atau negative. Suasana hati seringkali mempunyai dampak kuat terhadap apa yang diingat konsumen dan merek apa yang mereka pilih. Keadaan suasana hati dapat dipengaruhi oleh apa yang terjadi selama konsumsi produk, dan keadaan suasana hati yang tercipta selama proses konsumsi. Konsumen akan merasa puas ketika suasana hati mereka positif. Oleh karena itu suasana hati yang positif menjadi hal yang penting dalam kepuasan konsumen.

Semakin berkembangnya masyarakat modern seringkali dikaitkan dengan naiknya mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan pria dan wanita harus menghabiskan waktu diluar rumah. Yang mengakibatkan mereka untuk mencari sesuatu yang instan dan praktis dalam hal makanan. Banyak wanita karir yang harus menghabiskan waktu diluar rumah yang mengakibatkan sulit untuk menjalankan aktivitas menjadi seorang ibu rumah tangga terutama menyediakan makanan untuk

keluarga disebabkan begitu banyaknya waktu yang dikeluarkan di luar rumah.

Oleh sebab itu para pekerja lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan makanan diluar rumah. Karena dengan memilih makanan diluar rumah yang lebih praktis dan banyak alternatif dalam memilih menu makanan yang di inginkan dan tidak lupa untuk memikirkan gizi yang terdapat pada makanan tersebut, selain untuk memenuhi kebutuhan makanan mereka juga mencari tempat yang memiliki suasana yang tenang dan nyaman. Karena setelah seharian melakukan pekerjaan yang melelahkn mereka membutuhkan suasana yang tenang dan nyaman untuk mengembalikan kondisi tubuh mereka.

Ini yang terjadi pada perkembangan usaha rumah makan dan restaurant pada era globalisasi. Sekarang paradigma yang ada dalam rumah makan dan restaurant telah berubah, yang tadinya hanya menjual menu hidangan (makanan dan minuman) saja untuk dijual namun sekarang menjadi sebuah modern yang menawarkan berbagai layanan. Selain memuaskan rasa lapar para pelanggan, usaha rumah makan dan restaurant juga menyediakan suasana tempat yang nyaman dan tenang.

Menurut Royan (2004) dalam Remiasa & Lukman (2007) dengan adanya perubahan tersebut, menyebabkan terjadinya pergeseran fungsi sebuah kafe dan restaurant, yang melahirkan sebuah fenomena sosial dan budaya baru.

Salah satu tempat usaha makanan yang berada di Kabupaten Batang tepatnya di kecamatan Limpung yaitu pondok ikan bakar tirta asri merupakan sebuah tempat makan yang pertama kali berdiri di kecamatan Limpung Kabupaten Batang tempat ini menyajikan berbagai menu ikan bakar dan menyediakan fasilitas tempat yang nyaman dan tenang dengan adanya gazebo dan kolam ikan .

Kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu kunci keberhasilan bisnis ini. Kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan satu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli (Peter and Olson, 2000:157).

Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan merasa mendapatkan apa yang dia inginkan. Kepuasan pelanggan juga tentu diharapkan oleh para pengusaha karena akan berdampak pada jangka panjang untuk perusahaan itu sendiri.

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga membuat para pengusaha harus mempertahankan usaha yang dijalankannya. Dengan adanya persaingan yang ketat pengusaha harus selalu memberikan nilai positif terhadap produk yang dijual untuk mendapatkan profit atau laba. Dengan demikian para pengusaha harus menciptakan produk yang mempunyai citra merek yang baik. Citra

Merek dapat positif atau negative, tergantung pada persepsi seseorang terhadap merek.

Menurut Kotler dan Keller (2009:269) merek yang baik merupakan satu kesatuan dengan konsep produk yang banyak memberikan manfaat baik pada produsen maupun konsumen. Hal ini menunjukkan citra merek sangat penting untuk meraup pangsa pasar yang diharapkan oleh perusahaan dengan cara menumbuhkan pencitraan merek didalam benak konsumen, produk yang berkualitas, serta penyampaian keistimewaan dan kelebihan produk yang dihasilkan dalam bentuk promosi untuk menciptakan citra merek di pelanggan.

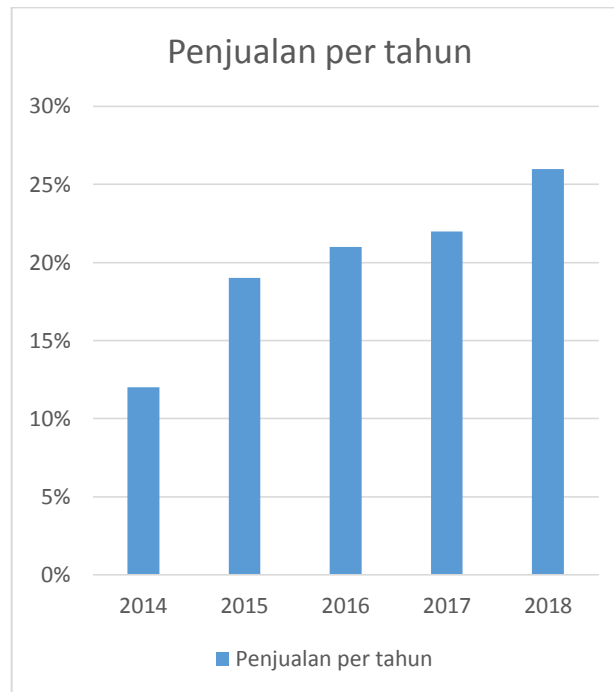
Semua pelanggan menginginkan kualitas produk yang sesuai dengan uang yang dikeluarkan, semakin baik kualitas produk yang dikeluarkan maka semakin tinggi pula tingkat pembelian yang di dapatkan. Kualitas produk merupakan salah satu pertimbangan penting ketika konsumen akan membeli sebuah produk. Menurut Kotler dan Keller (2008:143) Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan pengertian produk menurut Kotler (1989:4) adalah sesuatu yang dapat ditawarkan pada suatu pasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, penggunaan, ataupun konsumsi yang bisa memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Persepsi harga juga sangat mempengaruhi bagaimana konsumen menilai suatu produk. Persepsi adalah proses dengan apa seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasi informasi. Sedangkan harga menjadi suatu ukuran tentang mutu produk bila pembeli mengalami kesulitan dalam mengevaluasi produk-produk yang kompleks. Menurut Sumarwan (2003:303) harga adalah atribut produk atau jasa yang paling sering digunakan oleh sebagian konsumen untuk mengevaluasi produk.

Menurut Peter and Olson (2000:228) menyatakan bahwa persepsi harga berkaitan dengan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh pelanggan dan memberikan makna yang dalam bagi mereka. Pada saat pelanggan melakukan evaluasi dan penelitian terhadap harga dari suatu produk sangat dipengaruhi oleh perilaku dari pelanggan itu sendiri. Dengan demikian penilaian terhadap harga pada suatu manfaat produk dikatakan mahal, murah, atau sedang dari masing-masing individu tidak sama karena tergantung persepsi individu yang dilatarbelakangi oleh lingkungan dan kondisi individu itu sendiri.

Fenomena bisnis yang dihadapi oleh Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang diantaranya adalah perkembangan penjualan. Data yang disebut dalam Grafik 1.1 adalah penjelasan tentang data penjualan pada Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.

**Grafik 1.1**  
**Data Penjualan Per Tahun**  
**Pondok Ikan Bakar Tirta Asri**



Berdasarkan data : Observasi pada tanggal 6 Oktober 2019

Berdasarkan Grafik 1.1 menunjukkan jumlah data penjualan pondok ikan bakar tirta asri batang selalu meningkat setiap tahunnya. Data penjualan pada tahun 2014 sebesar 12% meningkat 7% pada tahun 2015 yaitu sebesar 19%. Setelah itu pada tahun 2016 meningkat 3% , pada tahun 2017 naik sebesar 1% dan pada tahun 2018 lalu naik hingga 5%. Jadi dapat disimpulkan penjualan pada pondok ikan bakar tirta asri selalu meningkat per tahunnya bisa dikatakan sangat stabil karena selalu ada kenaikan penjualan pada pondok ikan bakar tirta asri batang.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Levitt, 1987). Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen. Oleh karena itu ikan bakar tirta asri harus meningkatkan kualitas produk dan menciptakan citra merek dan persepsi harga yang baik kepada pelanggan.

Berbagai penelitian tentang keterkaitan antara citra merek, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Kristianto dan Triyono (2019) menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dan Sulastini (2016) menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul dan Alugoro (2019) menyatakan bahwa variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari beberapa penelitian yang menyatakan bahwa variabel-variabel berpengaruh positif, namun terdapat juga hasil penelitian tentang keterkaitan antara citra merek, kualitas produk, dan persepsi



harga terhadap kepuasan pelanggan memiliki hasil yang berbeda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Sita Budiastari (2012) menyatakan bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya yaitu oleh Rizan dan Andika (2011) menyatakan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian dari hasil hipotesis penelitian oleh Sulistyanto dan Soliha (2015) menyatakan bahwa variabel persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang terjadi diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang?

3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan ini bermaksud agar permasalahan tidak menyimpang dari masalah yang diteliti sehingga mudah dipahami dan di mengerti maksud dan tujuan dari penelitian ini.

Banyaknya Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka peneliti membatasi hanya pada:

1. Variabel Independen (Variabel X) meliputi citra merek, kualitas produk, persepsi harga.
2. Variabel Dependen (Variabel Y) adalah kepuasan pelanggan.
3. Objek penelitian dilakukan di Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi serta kebenaran atau fakta yang akan diteliti oleh penulis. Antara lain yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan adanya pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.

3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan adanya pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan membuka wawasan sehingga dapat memberi manfaat dalam perilaku pembelian setiap hari.

2. Bagi Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan produk seperti citra merek, kualitas produk, dan persepsi harga.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini dapat membantu referensi tambah untuk penelitian selanjutnya mengenai Pondok Ikan Bakar Tirta Asri Batang. Semoga bisa memberikan kemudahan dan bermanfaat.