

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri kuliner saat ini telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam waktu yang singkat. Seiring dengan perkembangan tersebut semakin banyak pelaku bisnis yang mencoba mendirikan usaha kuliner dalam berbagai bidang seperti warung, pedagang kaki lima dan *restaurant* waralaba (*franchise*). Ada banyak tempat makan *franchise* dengan konsep *fast food* yang berdiri di Yogyakarta, para pelaku usaha waralaba ini bersaing dengan restoran waralaba dengan prinsip makanan cepat saji lainnya. Karna banyaknya persaingan hal ini menuntut pelaku bisnis untuk dapat mengoptimalkan kemampuan agar bisa memenangkan persaingan bisnis.

Rocket Chicken adalah perusahaan restoran cepat saji yang beroperasi di kota Semarang sejak tahun 2010 dan memiliki pangsa pasar dengan konsumen menengah ke bawah. Rocket Chicken baru-baru ini berkembang dengan pesat dan telah membuka banyak cabang di hampir seluruh wilayah Indonesia. Namun berdasarkan hasil survei awal terhadap responden yang pernah mengunjungi resto Rocket Chicken di Yogyakarta, terlihat bahwa masih ada tanda-tanda ketidakloyalan dari resto tersebut. Oleh karena itu, perlu diambil tindakan untuk mengatasi permasalahan yang ada di Restoran Rocket Chicken.

Olive Chicken adalah gerai ayam goreng yang telah berdiri sejak tahun 2011 di Kota Yogyakarta, dengan harga yang ditawarkan relative lebih murah

sehingga dapat di jangkau oleh masyarakat. Namun Olive Chicken ini belum dapat di waralabakan karena masih dijalankan oleh pihak keluarga. Semakin banyaknya industri kuliner yang tersebar dan persaingan yang begitu ketat mengakibatkan semakin banyaknya kompetitor yang terus berinovasi, oleh karena itu agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat ini maka diperlukan strategi yang tepat dalam mengikuti kebutuhan pangsa pasar.

Kebiasaan makanan dan gaya hidup orang Indonesia telah berkembang dari tradisional ke makanan modern dan lebih memilih sesuatu yang sifatnya praktis yaitu mengomsumsi makanan yang siap saji. Ini merupakan peluang bagi para pelaku bisnis untuk terjun ke industri kuliner dengan saling bersaing dalam segi kualitas dan harga untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena persaingan di industri kuliner semakain ketat, hal ini memberikan lebih banyak pilihan kepada kosumen untuk mencari produk makanan yang dapat memenuhi kebutuhannya sehingga membuat mereka lebih selektif dalam melakukan pembelian.

Perusahaan harus memiliki strategi yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas. Kualitas Pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011), yaitu seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, untuk tercapainya kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.

Menurut Potter & Hotchkiss (2012), kualitas makanan dapat dilihat dari kualitas makanan itu sendiri sehingga dapat diterima oleh konsumen, seperti dari kebersihan, kesegaran, nutrisi, rasa, aroma, dan tekstur. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas makanan adalah bahan baku, metode produksi, penyimpanan dan pengemasan, transportasi, dan persediaan makanan.

Harga adalah konsep yang menggambarkan hubungan antara harga suatu produk atau layanan dengan kualitas yang diberikan. Konsep ini menyiratkan bahwa harga bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atau layanan, tetapi kualitas juga menjadi faktor yang penting. Dalam konteks kualitas harga, produk atau layanan yang memiliki kualitas yang baik harus dihargai lebih tinggi dibandingkan dengan produk atau layanan sejenis yang memiliki kualitas yang rendah. Namun, harga yang terlalu mahal juga dapat membuat konsumen ragu untuk membeli produk atau layanan tertentu, bahkan jika kualitasnya sangat baik.

Mengingat beberapa lalu hasil wawancara dengan *supervisor* Rocket Chicken di kota Yogyakarta, untuk harga menu di Rocket Chicken memberikan harga yang wajar dengan kualitas produk yang terjamin dan halal yang dapat terjangkau oleh pelanggan menengah ke bawah. Namun seiring berjalannya waktu, ada beberapa pesaing yang menjual makanan dan minuman dengan konsep yang sama dengan Rocket Chicken dan Olive Chicken adalah salah satu pesaing yang berdekatan langsung dengan Rocket Chicken yang berada di Yogyakarta.

Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau tidak senang yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan pengalaman mereka dengan harapan mereka. Jika harapan terpenuhi atau bahkan melebihi, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan harapan konsumen serta meningkatkan kinerja produk atau jasa yang ditawarkan agar dapat memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Yogyakarta merupakan salah satu kota yang memiliki persaingan yang sangat ketat di bidang makanan cepat saji. Salah satu contohnya adalah Rocket Chicken dan Olive Chicken yang terletak di pusat kota Yogyakarta. Letak keduanya yang saling berdekatan mempengaruhi kunjungan konsumen ke resto tersebut. Dan pelanggan pasti melihat kelebihan dan kekurangan yang dimiliki dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk perusahaan resto cepat saji terkemuka di Indonesia yaitu Rocket Chicken dan Olive Chicken dengan rungan lingkup konsumen yang pernah mencoba kedua restoran cepat saji tersebut di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai adanya perbedaan kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kualitas produk yang diberikan oleh kedua restoran cepat saji tersebut. Untuk ini peneliti memberi judul penelitian dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus Pada Konsumen Rocket Chicken dan Olive Chicken).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, dapat diidentifikasi bahwa terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen pada Rocket Chicken dan Olive Chicken?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pada Rocket Chicken dan Olive Chiken?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rocket Chicken dan Olive Chiken?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di tentukan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken dan Olive Chicken.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken dan Olive Chiken.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chiken dan Olive Chicken.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoristis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi tambahan untuk penelitian tentang makanan cepat saji di kemudian hari.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan/Bisnis Usaha

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan mendasar bagi langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam menentukan strategi pemasaran yang berpusat pada kepuasan konsumen.

b) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk penelitian terkait pemasaran di masa mendatang khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

c) Bagi Peneliti

Bagi para penelitian ini diantisipasi untuk memberikan mereka pemahaman yang lebih mendalam tentang manfaat bisnis kepuasan konsumen yang dapat diterapkan dimasa depan.