

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin ketat di era digital ini sangat mempengaruhi perkembangan bisnis dalam masyarakat. Terutama dalam menghadapi masa transisi revolusi industri 4.0, Hal ini dapat dilihat dengan munculnya pengusaha-pengusaha atau pelaku bisnis yang baru. Persaingan bisnis yang ketat seperti saat ini membuat pengusaha selalu berusaha untuk mempertahankan usahanya dan bersaing untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pertumbuhan yang selalu meningkat dari waktu ke waktu selalu diharapkan oleh pengusaha. Berbagai cara dilakukan oleh pengusaha agar usaha yang dijalankan tetap bertahan di tengah-tengah persaingan yang ada. Suatu usaha didirikan dan dikelola untuk menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa.

Setiap pengusaha dituntut untuk mampu bersaing dalam melihat peluang serta menemukan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Pengusaha juga harus mampu memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Konsumen memang harus dipuaskan, sebab jika konsumen tidak puas, maka konsumen akan beralih pada pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan. Ada beberapa faktor sebagai penunjang untuk membuat konsumen itu puas yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor utama bagi banyak pengusaha dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen pasti sangat puas.

Kualitas pelayanan merupakan strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, dan menghindari berpindahnya konsumen. Keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada konsumen untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan pengusaha.

Harga merupakan bahan pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Harga dapat menentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Pengusaha perlu memonitor harga yang ditetapkan oleh para pesaing agar harga yang ditentukan oleh pengusaha tidak terlalu tinggi atau sebaliknya.

Fasilitas juga merupakan salah satu penunjang bisnis, dimana dengan adanya fasilitas dapat membuat konsumen merasa nyaman. Fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi konsumen, dengan demikian bagi pengusaha yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya maka pengusaha juga harus memberikan fasilitas yang memadai bagi konsumen.

Kedai ketan punel merupakan salah satu kedai yang terletak di kawasan Darmo, kota surabaya. Kedai ini menjual berbagai jenis menu makanan dan minuman. Selain menu yang beragam, harga dan fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik kedai ini. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen. Untuk fasilitas pihak pengusaha juga membuat se menarik mungkin. Pihak pengusaha berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan, harga, maupun fasilitas. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan)

konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga serta fasilitas yang ada di kedai tersebut.

Dalam penelitian ini penulis meneliti di Kedai Ketan Punel Surabaya karena dengan kualitas layanan yang baik, harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai dapat memuaskan konsumen di tempat tersebut. Maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi dengan mengambil judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Ketan Punel Surabaya".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kedai Ketan Punel Surabaya?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Ketan Punel Surabaya?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Ketan Punel Surabaya?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kedai Ketan Punel Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dengan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

2. Untuk mengetahui dengan menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.
3. Untuk mengetahui dengan menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.
4. Untuk mengetahui dengan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Memperluas pengetahuan dan pengalaman serta untuk mengembangkan ilmu tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi Perusahaan
Membantu pihak perusahaan serta sebagai masukan untuk dapat lebih baik lagi dalam membuat kepuasan pada konsumen.
3. Bagi Universitas Adi Buana Surabaya
Menambah referensi atau bahan penelitian lebih lanjut bagi peneliti berikutnya dalam bidang manajemen pemasaran.