

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang ini banyak konsumen yang semakin selektif dalam berperilaku untuk mengkonsumsi dan memilih suatu produk yang diinginkan dan dibutuhkan. Oleh sebab itu, pengusaha harus semakin cerdas dan inovatif dalam menciptakan produk yang sesuai dengan selera konsumen untuk memudahkan dalam memasarkan produknya. Pemasaran merupakan bagian dari manajemen perusahaan dan juga salah satu faktor yang sangat penting, karena pemasaran akan mempengaruhi secara langsung terhadap kelancaran maupun keberhasilan suatu bisnis dalam mencapai tujuannya. Menurut Sintya (2018) pengertian pemasaran adalah merupakan salah satu faktor yang terpenting untuk menunjukkan suatu bisnis khususna pada bisnis yang bergerak pada industri minuman. Faktor penting bagi pengusaha untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan sesuai yang akan di gunakan untuk menentukan target pasar, karena semakin banyaknya persaingan bisnis yang terjadi pada saat ini, maka para pelaku usaha menciptakan kepuasan konsumen engan cara meningkatkan kualitas produk.

Kualitas produk merupakan salah satu hal utama yang perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha. Kualitas produk memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing produk bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha selalu dituntut untuk menciptakan produk yang berkualitas karena adanya produk yang berkualitas pelaku usaha akan mendapatkan predikat yang bagus dan memberikan kepuasan terhadap konsumen atas produk yang dibuatnya. Menurut Bagio Joko Santoso (2019) kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu

merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan dan sebagai bahan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. Sedangkan menurut Amrullah, dkk (2016) kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, produsen harus melakukan strategi dengan cara membagi produk seperti, mengelompokkan minuman dalam berbagai kategori kualitas rasa, kualitas variasi menu atau variasi jenis minuman yang ditawarkan.

Harga merupakan salah satu unsur pemasaran yang berguna untuk meningkatkan penjualan, karena harga memiliki pengaruh penting untuk menarik minat beli konsumen. Harga memiliki fungsi sebagai sebuah mekanisme ekonomi dengan memakai penawaran yang distribusikan di antara pelanggan di pasar, karena masih banyak pelaku usaha yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan penetapan harga tersebut. Menurut Irfan Rizqullah Ariella (2018) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan sebuah produk atau jasa yang memiliki manfaat saat konsumen memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan produk atau jasa yang memiliki suatu manfaat tertentu ketika konsumen menggunakan produk atau jasa tersebut merupakan bentuk definisi dari harga. Harga biasanya menggunakan nominal angka.

Keragaman menu adalah sejumlah kategori barang (produk) yang berada di dalam toko kedai atau *departement store*. Kedai dengan banyaknya jenis cadangan dapat dikatakan mempunyai keluasan yang bagus. Persepsi konsumen terhadap keragaman menu akan membentuk preferensi dan sikap yang dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Menurut Erlis Ariningtyas dan Ida Ayu Kade Rachmawati K. (2020) keragaman menu adalah

kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli. Jadi keragaman menu adalah banyaknya variasi produk yang ditawarkan penjual. Sehingga dengan adanya keragaman menu merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen memegang peran penting bagi perkembangan pelaku usaha dan menjadi suatu konsep sentral maupun praktik pemasaran. Menurut Purnomo Edwin Setyo (2017) kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan dari kedua pendapat ahli tersebut bahwa kepuasan konsumen diperoleh dengan adanya respon emosional dan kognitif yang diberikan oleh konsumen setelah memperoleh dan menggunakan jasa atau barang tersebut.

Kedai Minuman Yakini terletak di Jl. Raya Berlian BA 11A Kota Baru Driyorejo, Gresik merupakan bisnis personal yang bergerak di bidang minuman dengan berbahan dasar bubuk. Minuman Yakini semakin dikenal masyarakat dan disukai banyak pelanggan yang sebagian besar terdiri dari kalangan pelajar, mahasiswa dan anak-anak karena, banyaknya keragaman menu yang menarik. Dengan adanya kombinasi kualitas produk dan harga yang terjangkau dari suatu produk yang ditawarkan sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen, hal ini berakibat tidak menuntut kemungkinan dalam industri minuman ini terjadi persaingan bisnis yang sangat ketat bagi para pemasar maupun produsen.

Kedai Minuman Yakini di Jl. Raya Berlian BA 11A Kota Baru Driyorejo, Gresik mulai didirikan pada tahun 2019. Pada tahun tersebut didapati bahwa Kedai Minuman Yakini hampir selalu ramai oleh pengunjung. Hingga pada tahun 2020 pertengahan tahun mulai terdapat penurunan yang disebabkan oleh munculnya wabah virus Covid-19. Dimana ketika munculnya wabah Covid-19 ini menjadikan Pemerintah Republik Indonesia memutuskan untuk melakukan *lockdown* seluruh wilayah hingga pada tahun 2021 dilanjutkan dengan adanya PPKM atau Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Namun ketika 2022 awal tahun Pemerintah telah menetapkan keputusan pemberlakuan *New Normal* yang akhirnya menjadikan mulai naiknya minat konsumen pada Kedai Minuman Yakini di Kota Baru Driyorejo.

Sehubungan dengan permasalahan penjualan pada tahun 2019 sampai 2022, maka penelitian ini dilakukan dengan berbagai inovasi keragaman menu, guna dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk kembali. Dapat dilihat pada tahun 2020 mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan yang kemudian dilanjut pada tahun 2021 yang mulai ada kenaikan, untuk itu perlu dilakukan identifikasi penyebab adanya permasalahan di atas. Perbaikan dalam kualitas produk dapat dilakukan dengan cara menganalisa produk agar dapat mengetahui permasalahan apa saja pada penjualan yang terdapat di Kedai Minuman Yakini Gresik. Faktor pendukung agar dapat menarik minat pelanggan dengan memberikan harga yang terjangkau, sehingga dapat memunculkan kesan kepuasan terhadap konsumen. Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Keragaman Menu**

## **Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Minuman Yakini Gresik”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang terdapat pada latar belakang di atas yakni sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Yakini Gresik?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Yakini Gresik?
3. Apakah keragaman menu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Yakini Gresik?
4. Apakah kualitas produk, harga, dan keragaman menu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Yakini Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Minuman Yakini Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan Konsumen Kedai Minuman Yakini Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh keragaman menu terhadap kepuasan Konsumen Kedai Yakini Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas produk, harga, dan keragaman menu terhadap kepuasan konsumen Kedai Yakini Gresik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat adanya penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat menerapkan teori yang penulis pelajari di bangku kuliah ke situasi dunia kerja yang sebenarnya dan memberikan wawasan tentang dampak pengaruh kualitas produk, harga, dan keragaman menu terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dalam waktu yang tidak terlalu lama, penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan dari hasil penelitian ini bisa memotivasi mahasiswa untuk mencapai hasil yang lebih tinggi.

3. Bagi Kedai Minuman Yakini Gresik

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi kedai minuman dalam pengambilan sebuah keputusan dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk, harga, dan keragaman menu.