



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi, persaingan produk dan jasa dalam pasar semakin banyak dan beragam. Persaingan terjadi antar produsen untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen serta dapat memenuhi kebutuhan konsumen, karena memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan tujuan dari suatu bisnis. Pelayanan terbaik merupakan suatu daya tarik bagi konsumen, karena dengan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen dapat memberikan rasa puas agar konsumen dapat melakukan pembelian kembali dikemudian hari. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen serta selalu tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi, sehingga perusahaan dapat bersaing, bertahan dan menguasai pasar (Fikriyah, 2016).

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai kepuasan konsumen di toko roti x yang terletak di daerah Sidoarjo, Jawa Timur. Di tempat toko roti x berjualan di sampingnya juga terdapat pesaing yang jauh lebih lama berjualan. Jam operasional dari kedua toko tersebut juga sama-sama dimulai pukul 06.00 – 22.00. Dalam persaingan bisnis keduanya sama-sama menghasilkan berbagai macam variasi seperti roti, kue, serta *donuts*. Demi mempertahankan bisnis masing-masing, kedua toko roti tersebut menyajikan berbagai macam roti yang menarik dan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Pesaing merupakan toko yang sudah lama berjualan di daerah tersebut dan memiliki konsumen yang banyak. Pesaing memiliki berbagai macam jenis roti yang bervariasi sehingga tidak pernah sepi pembeli. Ketatnya persaingan dalam roti, membuat toko roti x harus bisa bersaing dalam hal harga dan kualitas pelayanan. Dalam hal harga para kompetitor hendaknya mampu memberikan harga yang bersaing, memberikan konsumen tetap potongan harga (diskon) dan bonus setiap tahun sekali berupa produk gratis bernilai tertentu. Pemberian

potongan harga dan bonus dapat diselenggarakan ketika ada acara-acara tertentu, misalnya dalam menyambut hari berdirinya toko, hari raya idul fitri atau menyambut kemerdekaan Republik Indonesia. Dari hal-hal tersebut akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk, karena toko yang mampu memberikan keuntungan lebih akan memberikan kepuasan terhadap konsumen (Kristianto, 2016).

Kepuasan konsumen pada umumnya dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, harapan dan keinginan konsumen melalui produk yang dikonsumsi dapat terpenuhi. Menurut Kotler dan Keller (Darno et al., 2022) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Dalam mengetahui tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat setelah terjadinya pembelian dan pemakaian. Banyak dan beragamnya suatu produk membuat konsumen semakin jeli dan berhati-hati dalam memilih produk. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap produk tersebut maka apa yang diharapkan konsumen tidak terpenuhi dari pihak penyedia produk tersebut. Apabila konsumen merasa puas terhadap produk tersebut maka apa yang diharapkan konsumen sudah terpenuhi.

Produk berkualitas tinggi menjadi kriteria utama bagi konsumen untuk memilih produk perusahaan. Perusahaan selalu menjaga dan meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Perusahaan tidak hanya fokus pada memaksimalkan keuntungan penjualan untuk memaksimalkan keuntungan, tetapi juga lebih memperhatikan kualitas produk dan kepuasan konsumen (Mashabai et al., 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nabela Fikriyah (2016), menggunakan metode *Fuzzy Quality Function Deployment* (FQFD), *Fuzzy* berfungsi untuk memperjelas pengkaburan dari penilaian yang diberikan konsumen. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode perancangan dan pengembangan *Voice of Customer* dan dipadukan dengan kemampuan teknis perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Dari penelitian ini

menunjukkan bahwa hal yang menjadi prioritas pertama dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu usulan perbaikan secara teknis dalam pengolahan produksi.

Dengan latar belakang yang ada, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen roti. Penelitian ini dilakukan karena kedua toko roti tersebut belum pernah melakukan survei tentang kepuasan pelanggan mengenai produk dan pelayanan yang ada di toko mereka. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan mengartikan kebutuhan tersebut kedalam kebutuhan teknis yang relevan sehingga masing-masing perusahaan dan bagian dari perusahaan dapat mengerti dan bertindak. Hal yang penting dalam QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini disebut suara dari pelanggan (*Voice of the Customer*). Tujuan digunakan metode QFD karena mampu mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas serta memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Roti dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan di toko roti x ?
2. Apa saja hal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada toko roti x ?
3. Bagaimanakah upaya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada toko roti x ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran, Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di toko roti x yang terletak di daerah Sidoarjo, Jawa Timur.
2. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan pada toko roti.
3. Penelitian dapat menentukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada toko roti x.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan di toko roti x.
2. Mengetahui apa saja hal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada toko roti x.
3. Mengetahui upaya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada toko roti x.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Manajemen toko roti x, hasil penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta dapat meningkatkan dari segi produk dan pelayanan sehingga pihak manajemen mampu memenuhi kepuasan konsumen.
2. Bagi kalangan ilmiah, dapat menjadikan tambahan referensi tentang analisis kepuasan konsumen dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.