

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pangan dikategorikan kedalam kebutuhan primer atau kebutuhan pokok. Hal ini mempengaruhi beberapa usahawan mengambil peluang di bidang penjualan makanan seperti rumah makan. Rumah Makan Ayam Geprek Kak Rose merupakan salah satu rumah makan dengan produk olahan utama adalah ayam. Pada tahun 2021, terdapat beberapa rumah makan sejenis sehingga menciptakan persaingan untuk mendapatkan pelanggan. Konsumen memiliki kriteria sendiri untuk mencari tempat makan dengan kualitas yang baik. Kualitas memang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan selanjutnya dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dalam perihal ini perhatian terhadap kepuasan konsumen ialah langkah kemajuan dalam melaksanakan bisnis. Rumah Makan Ayam Geprek Kak Rose merupakan salah satu tempat makan yang memiliki ciri khas tersendiri yaitu jenis makanan yang hampir semua olahan digeprek. Rumah makan Ayam Geprek Greget berlokasi di Jl. Nginden Semolo No.7, Menur Pumpungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.

Wisata Kuliner Ayam Geprek tersebar di segala penjuru daerah di Surabaya, salah satunya adalah di daerah Nginden Surabaya. Baik itu pedagang kaki lima maupun kedai ayam geprek. Namun dari sekian banyak pedagang ayam geprek di Surabaya, tidak semuanya dikenal dengan baik oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan banyaknya kesamaan produk yang ditawarkan kepada masyarakat Surabaya oleh pedagang satu dengan yang lainnya. Dengan konsep dan pengenalan produk yang menarik, maka pedagang ayam geprek bisa memiliki brand awareness yang kuat di mata masyarakat. Varian Rasa atau cita rasa merupakan bagian terpenting juga, hal yang berpengaruh untuk masyarakat pecinta kuliner dan hal yang harus diperhatikan dalam dunia kuliner. Karena hal itu dapat menarik pelanggan. Variasi atas rangkaian produk itu berkembang terus-menerus untuk mencapai profitabilitas tertentu tanpa ada ketergantungan pada satu produk. Pasalnya, setiap makanan yang disantap atau yang disajikan memiliki kandungan vitamin, mineral dan bahan aktif lain yang berbeda-beda dan aman untuk dikonsumsi. Semua kandungan bahan aktif ini dibutuhkan tubuh untuk melakukan proses metabolisme.

Kepuasan konsumen merupakan tonggak keberhasilan suatu perusahaan. Wujud kepuasan konsumen, akan menciptakan citra positif dan kepercayaan untuk tetap menggunakan produk/jasa bahkan merekomendasikan kepada orang lain sehingga akan menambah konsumen baru dari waktu ke waktu. Konsumen akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan apabila apa yang mereka dapatkan sesuai bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain (Lupiyoadi dan Hamdani, 2019).

Kepuasan konsumen menjadi perhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan, pelanggan akan kecewa; jika ternyata sesuai harapan, pelanggan akan puas; jika melebihi harapan, pembeli akan sangat puas. Perasaan – perasaan itu akan membuat apakah pembeli akan membeli produk tersebut dan akan membicarakan hal-hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan tentang produk tersebut dengan orang lain. Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam konsep pemasaran. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran, kepuasan telah menjadi subyek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah keinginan konsumen yang sebenarnya.

Kepuasan konsumen dapat diketahui dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung seperti: Kualitas produk, harga dan variasi rasa. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apa bila produk yang kita berikan sesuai atau melebihi yang mereka harapkan, terdapat empat faktor yakni kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan faktor emosional. Bisnis akan berjalan baik jika produk maupun jasa yang dijual memiliki kualitas baik sesuai dengan harga dan rasa yang diberikan serta dapat memuaskan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh dari faktor kualitas produk, harga dan varian rasa terhadap restoran cepat saji di Surabaya. Sehingga dilakukan penelitian tentang “Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Kak Rose Ditinjau Dari Uji Organoleptik” yang diharapkan mampu menjadi tolak ukur kepuasan konsumen dapat dibuktikan kebenarannya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya kualitas produk ayam geprek akan mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Belum diketahuinya varian rasa akan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Belum diketahuinya kualitas rumah makan ayam geprek kak rose di nginden.

## **1.3 Batasan masalah**

Batasan masalah ini dimaksudkan untuk memberi gambaran yang jelas tentang maksud dari judul untuk menghindari kesalahpahaman terhadap masalah yang diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini difokuskan pada:

1. Belum diketahuinya kualitas produk dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Belum diketahuinya varian rasa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

## **1.4 Rumusan Masalah.**

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk ayam geprek terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh varian rasa ayam geprek terhadap kepuasan konsumen?

## **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas produk “Geprek Kak Rose” terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh harga produk “Geprek Kak Rose” terhadap kepuasan konsumen
3. Pengaruh variasi rasa “Geprek Kak Rose” terhadap kepuasan konsumen.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam pengembangan ilmu boga khususnya pada bidang hospitality. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang

berkaitan dengan kualitas produk, harga dan varian rasa terhadap kepuasan konsumen.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dalam melakukan penelitian di bidang boga.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti serta salah satu prasyarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana.

### b. Bagi Rumah Makan Geprek Kak Rose.

Sebagai sumbangan informasi bagi pihak yang berkepentingan khususnya geprek kak rose dalam usaha pencapaian kepuasan Konsumen dengan memperhatikan faktor kualitas produk dan varian rasa geprek kak rose.

### c. Bagi Universitas

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bacaan bagi mahasiswa pada umumnya, khususnya kajian ilmu bagi para mahasiswa Prodi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan keluarga. (PVKK)