BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modernisasi dimana manusia tidak dibatasi oleh akses teknologi informasi untuk melakukan bisnis. Maka persaingan bisnis menjadi sangat ketat. Begitu pula terjadi persaingan bisnis di bidang kuliner. Bisnis kuliner atau makanan sampai kapanpun akan terus berkembang, karena makanan merupakan suatu kebutuhan manusia. Untuk itu, banyak usaha-usaha makanan yang sejenis bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Kondisi ini menuntut pengusaha untuk meningkatkan daya saing. Dalam meningkatkan persaingan maka perusahaan dituntut untuk menampilkan produk dan jasa yang terbaik sehingga dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berubah-ubah.

Salah satu usaha kuliner yang berkembang pesat pada era modernisasi adalah usaha catering. Dimana semakin banyak manusia tidak mau direpotkan dengan cara memasak untuk menjamu tamu diberbagai acara. Catering merupakan suatu industri jasa boga dalam melayani pemesanan makanan pada jumlah yang banyak. Pola hidup yang semakin berkembang dan serba cepat mengakibatkan konsumsi masyarakat berubah pada pemilihan makanan siap saji, yaitu Catering. Hampir seluruh masyarakat indonesia mempercayakan hidangan makanan dan minuman pada acara mereka dengan menggunakan catering. Kebutuhan jasa penyedia makanan pun langsung di tangkap oleh pengusaha yang membuka bisnis makanan atau tata boga. Dalam kinerja

catering apabila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam suatu usaha, dimana memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perilaku konsumen setelah melakukam pembelian.

Flower Catering Service merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak pada industri jasa. konsep yang diterapkan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya adalah catering yang menawarkan bermacam-macam jenis makanan, minuman, pudding, dan lain-lain. Selain itu, Flower Catering juga melayani catering untuk acara pernikahan, seminar, ulang tahun, atau acara apapun itu yang membutuhkan jasa makanan baik skala kecil maupun besar. Flower Catering ini diawali dari usaha kecil kecilan dengan hanya mengandalkan peralatan seadanya. Seiring berjalnnya waktu dan berkat kesabaran dan ketekunan serta produk akhir yang dapat diterima dengan selara masyarakat, maka Flower Catering pada saat itu berkembang dan terus diminati masyarakat yang awalnya dari kalangan terbatas sampai meluas ke masyarakat umum.

Berbagai usaha dilakukan perusahaan untuk memperoleh kepuasan pelanggan, salah satunya adalah memberikan makanan yang berkualitas dan dapat memberikan rekomendasi kepada teman dan rekan-rekan berkaitan dengan produk tersebut. Oleh karena itu, Flower Catering ingin memberikan kualitas makanan yang mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan pesaing. Kualitas makanan adalah salah satu

tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu berstandar dan kemudian mengecek poin-poin yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin di capai, selain kualitas makanan, Harga merupakan salah satu faktor yang diperhatikan dalam penerapan strategi yang berkaitan dengan penjualan. Menurut Lewis (2012:5), harga merupakan sejumlah nilai uang yang bersedia dibayar oleh pembeli dan bersedia diterima oleh penjual. Tujuan penetapan harga jual yaitu untuk memperoleh laba yang maksimal, volume penjualan yang maksimal, dan pencitraan produk. Penetapan harga yang tepat dapat memposisikan produk pada level tertentu dibenak konsumen, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan pemebelian.

Melihat peluang bisnis yang menjanjikan dan pertumbuhan catering sangat pesat, Flower Catering adalah salah satu dari usaha sejenis yang mencoba untuk menangkap peluang bisnis tersebut guna mencapai tujuan perusahaan yaitu mencari profit atau keuntungan. Sementara itu banyak peaing bermunculan maka Flower Catering membutuhkan perencanaan pelaksana, pengawasan dan pengendalian kualitas makanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti mengambil judul penelitian "Pengaruh *Food Quality* dan *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* Flower Catering Gresik"

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik?

2. Apakah *price* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik?
3. Apakah *food quality* dan *price* berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik?

1.3 Tujuan Penlitian

1. Untuk menegtahui pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh *price* terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik
3. Untuk mengetahui pengaruh food quality dan *price* secara simultan terhadap *customer satisfaction* Flower Catering Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai kalangan, diantarannya :

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, masukan dan informasi dalam pemecahan masalah perusahaan, dapat memberikan kontribusa dan manfaat dalam hal *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) dan dapat membentuk strategi yang tepat dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, serta dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.
2. Bagi Universitas

   Penelitian diharapkan dapat menambah kepustakan dan sebagai informasi bagi peneliti berikutnya terutama bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis jurusan manajemen

3. Bagi Masyarakat
   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan menambah pengetahuan tentang kepuasan konsumen.

Halaman ini sengaja dikosongkan