

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya aktivitas ekonomi saat ini, kehidupan dapat terus berjalan lancar karena manusia saling membutuhkan satu sama lain. Ketika ada yang menjual suatu produk atau jasa, pasti ada yang membelinya. Konsumen membeli karena mereka membutuhkan produk tersebut, sementara pengusaha menjualnya karena mereka ingin memperoleh pendapatan. Dalam proses ini, hubungan antara penjual dan pembeli saling menguntungkan karena keduanya saling memenuhi kebutuhan satu sama lain (Febrianti & Beni, 2023).

Pada saat ini, industri kreatif menjadi pilar utama dalam pengembangan sektor ekonomi kreatif yang memberikan dampak positif bagi kemajuan suatu bangsa. Di Indonesia, keberagaman jenis masakan daerah dengan harga bahan baku yang terjangkau, ditambah dengan jumlah penduduk yang besar, menjadikan bisnis restoran sebagai salah satu peluang usaha yang sangat menarik. Bisnis kuliner menjadi favorit bagi banyak pengusaha, terutama bagi seseorang yang berjiwa wirausaha (Bian Raharjo et al., 2023).

Salah satu sektor di Indonesia yang tingkat persaingannya cukup tinggi adalah sektor makanan. Memperhatikan kebutuhan dasar manusia akan makanan telah membuat bisnis kuliner menjadi sangat diminati. Tak dapat disangkal bahwa banyak pengusaha memilih untuk memasuki industri kuliner karena dianggap sebagai bisnis yang menguntungkan secara berkelanjutan. Pasalnya, konsumsi makanan dan minuman adalah kebutuhan primer manusia, yang menjadikan bisnis

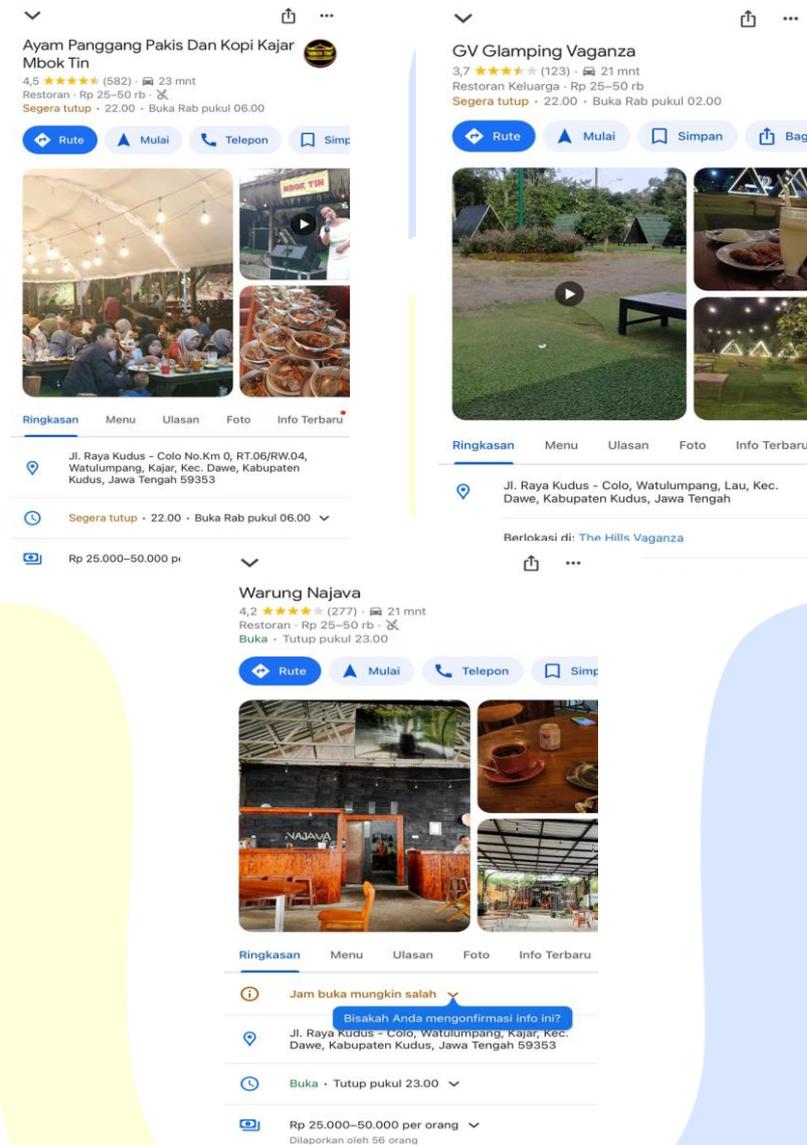
ini terus berkembang. Sukses dalam mengelola bisnis kuliner membutuhkan keahlian tertentu, serta strategi yang tepat untuk memastikan keuntungan jangka panjang. Bisnis kecil dalam bidang ini seringkali memerlukan perencanaan yang lebih rinci, meskipun memiliki keterbatasan waktu dan sumber daya, dibandingkan dengan perusahaan besar dalam industri yang sama (Rahayu & Syafe'i, 2022).

Industri kuliner terus berkembang, bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan ini memiliki prospek yang sangat baik dan jarang mengalami kemunduran. Namun, semakin banyaknya pengusaha yang tertarik untuk terlibat dalam industri ini menimbulkan tantangan tersendiri. Selain itu, selera konsumen juga semakin beragam, dari sekadar memenuhi kebutuhan dasar hingga mengejar pengalaman kuliner yang kaya dan beragam rasa (Supriyat Dinata & Khasanah, 2022).

Sebagian masyarakat di daerah mengembangkan makanan khas daerah mereka dan menjadikannya sebagai bisnis kuliner serta destinasi wisata kuliner. Bisnis kuliner semakin berkembang karena memiliki potensi dan kreativitas yang besar dalam pengelolaannya. Beragam kreasi makanan, mulai dari yang unik hingga ekstrem, sangat diminati oleh pecinta kuliner Indonesia, termasuk yang berasal dari makanan tradisional. Banyak bermunculan industri *food & beverage (F&B)* yang menawarkan beraneka macam jenis makanan dan minuman. Salah satu usaha kuliner di Kabupaten Kudus yang menjual makanan tradisional khas setempat yaitu Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.

Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin adalah sebuah usaha kuliner khas setempat yang berdiri pada tahun 2021, yang beralamat di Jl. Raya Kudus - Colo No.Km 0, RT.06/RW.04, Watulumpang, Kajar, Kec. Dawe, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59353. Warung ini dikenal dengan hidangan khasnya, yaitu Ayam Panggang Pakis, di mana ayam bakar disajikan bersama sambal dan daun pakis, menciptakan cita rasa autentik yang unik.

Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin mempunyai lokasi yang cukup strategis dan cukup dekat dengan tempat wisata gunung muria, hal ini memungkinkan Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin menjadi pilihan bagi masyarakat atau wisatawan yang akan berwisata di daerah gunung muria. Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin juga menjadi rumah makan yang cukup viral karena termasuk menjadi rumah makan pertama di daerah kajar yang memiliki konsep rumah makan keluarga tetapi juga cocok dan nyaman untuk dipakai nongkrong. Selain itu Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin memiliki tempat yang cukup luas dengan konsep indoor dan outdoor dengan tempat duduk kursi dan lesehan, sehingga membuat konsumen memiliki pilihan dimana posisi tempat duduk yang mereka inginkan. Karena lokasinya yang strategis dan dekat dengan tempat wisata membuat Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin memiliki beberapa kompetitor yang lokasinya berdekatan. Adapun rating google maps Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin dengan para kompetitornya adalah sebagai berikut :



Sumber : Ulasan google maps, 2024

Gambar 1. 1 Rating google maps Mbok Tin dan para kompetitornya

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin unggul dibandingkan dengan para kompetitornya pada rating google maps.

Meskipun gambar 1.1 menunjukkan bahwa rating Ayam Panggang dan Kopi Kajar Mbok Tin lebih tinggi dibandingkan dengan para kompetitornya, namun pada tabel 1.1 dibawah menunjukkan secara jelas jumlah konsumen Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin setiap bulannya, selama bulan Januari tahun 2023 sampai bulan Januari 2024 mengalami fluktuasi dan pada 5 bulan terakhir mengalami penurunan.

Tabel 1. 1
Data jumlah konsumen Ayam Panggang dan Kopi Kajar Mbok Tin
Periode Januari 2023-Januari 2024

Tahun	Bulan	Jumlah Konsumen
2023	Januari	1.617
2023	Februari	1.563
2023	Maret	3.398
2023	April	3.984
2023	Mei	3.038
2023	Juni	2.562
2023	Juli	2.572
2023	Agustus	2.516
2023	September	2.608
2023	Oktober	2.147
2023	November	1.976
2023	Desember	1.831
2024	Januari	1.809

Sumber : Hasil Wawancara dengan Mahmud (owner) Mbok Tin 2024.

Berdasarkan tabel 1.1 maka menggambarkan bahwa kepuasan konsumen Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin belum maksimal. Penurunan jumlah konsumen bisa saja terjadi karena berbagai faktor. Faktor yang pertama adalah harga. Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin harus terus melakukan penilaian terhadap harga yang telah ditetapkan. Karena harga yang tepat tidak hanya menarik perhatian konsumen tetapi juga dapat meningkatkan sikap dan kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Tempat Mbok Tin yang

cukup besar dan banyaknya konsumen yang memakai mobil menjadikan persepsi harga dibenak konsumen bahwa harga produk Mbok Tin lebih lebih mahal dibandingkan dengan beberapa rumah makan di daerah tersebut. Padahal dari segi harga, saat ini Mbok Tin mampu bersaing dengan kompetitor lain seperti Najava dan Glamping Vaganza. Adapun *review* konsumen mengenai harga pada Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin dan perbandingan harga Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin dengan para competitor adalah sebagai berikut :



Sumber : Ulasan google maps, 2022

Gambar 1. 2 **Review harga dari konsumen**

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa ada konsumen konsumen yang mengatakan bahwa harga produk di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin mahal. Untuk mengetahui perbandingan harga Mbok Tin dengan para competitor dapat dilihat melalui tabel 1.2 berikut :

Tabel 1. 2
Perbandingan Harga Produk Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar
Mbok Tin dengan Pesaing

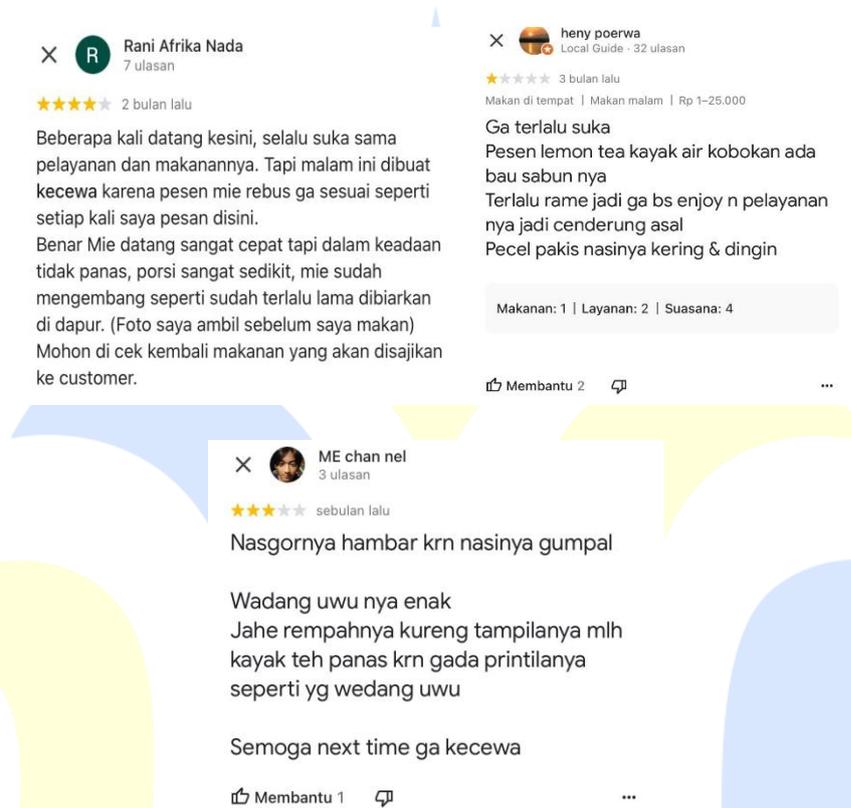
Menu	Mbok Tin	Najava	Glamping Vaganza
Ayam Kampung + Nasi	28.000	28.000	30.000
Nasi Goreng	13.000	13.000	14.000
Kentang Goreng	12.000	9.000	13.000
Getuk Goreng	6.000	9.000	11.000
Pecel Pakis	7.000	8.000	-
Kopi Muria/ Tradisional	5.000	7.000	8.000
Teh	4.000	3.000	5.000

Sumber : Buku menu Mbok Tin, Najava dan Glamping Vaganza, 2024.

Berdasarkan perbandingan harga diatas menunjukkan bahwa harga kentang goreng dan teh di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin lebih mahal dibandingkan dengan Najava.

Faktor kedua yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, Kualitas produk mencakup ciri dan karakteristik barang atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk mencapai tingkat kualitas produk yang diinginkan, penting untuk melakukan standarisasi kualitas. Produk yang ditawarkan oleh Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin cukup banyak jumlahnya mulai dari aneka makanan ringan hingga makanan berat sampai beraneka macam minuman mulai dari minuman tradisional hingga minuman kekinian. Dalam menjaga kualitas produknya, Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin menggunakan bahan makanan dan minuman lokal dari daerah kajar sendiri seperti biji kopi asli kajar, daun pakis asli colo dan bahan lainnya yang menjadi ciri khas dan berkualitas. Meskipun sudah menjaga kualitas produknya namun kualitas

produk Mbok Tin masih perlu untuk diperbaiki karena terdapat beberapa konsumen yang kurang puas terhadap produk yang diberikan. *Review* kualitas produk dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

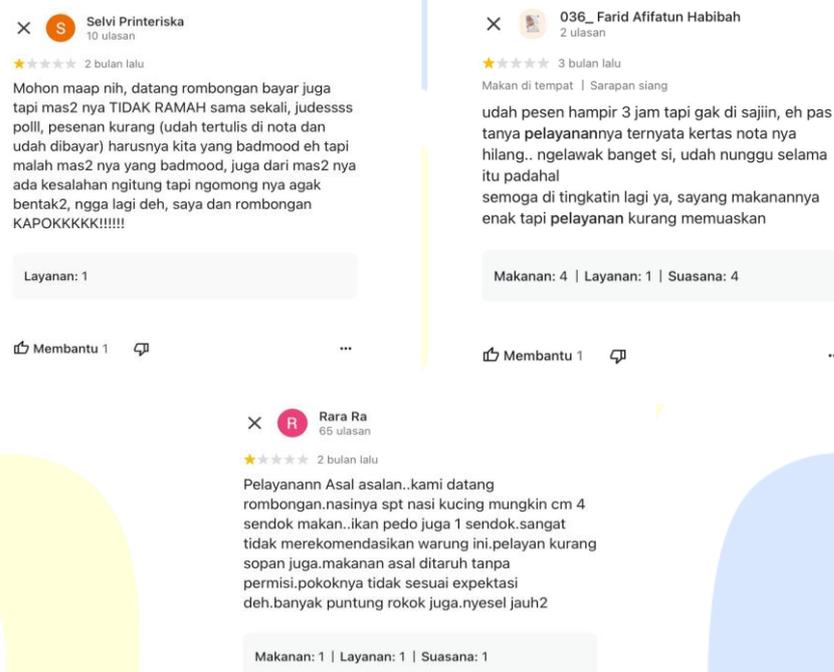


Sumber : Ulasan google maps, 2024

Gambar 1.3 ***Review* kualitas produk dari konsumen**

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan bahwa kualitas produk di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin kurang memuaskan konsumen. Faktor ketiga yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hal yang krusial dalam meningkatkan kelancaran transaksi penjualan dan pembelian. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kepedulian dari petugas dalam memberikan layanan yang berkesan dan langsung terasa bagi pelanggan

pada saat itu (Laia, 2024). Dalam hal ini pelayanan pada Ayam Panggang Pakis dan kopi Kajar Mbok Tin masih kurang dikarenakan terdapat beberapa ulasan konsumen seperti pada gambar dibawah yang mengatakan bahwa pelayanan Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin kurang memuaskan.



Sumber : Ulasan google maps, 2024

Gambar 1. 4 **Review kualitas pelayanan dari konsumen**

Berdasarkan gambar 1.4 kondisi pelayanan di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin kurang maksimal.

Research gap yang berhubungan dengan pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh (Palelu et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun

penelitian yang dilakukan oleh (Mathari & Budiono, 2022) menunjukkan hasil bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh (Retno, 2020) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun penelitian yang dilakukan oleh (Izzuddin & Muhsin, 2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Research gap lain yaitu penelitian yang dilakukan (Utomo & Rianawati, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun penelitian yang dilakukan oleh (Syachdan Azhari et al., 2024) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS KONSUMEN DI AYAM PANGGANG PAKIS DAN KOPI KAJAR MBOK TIN)”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen yaitu persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.
- b. Variabel Dependen yaitu kepuasan konsumen.

- c. Responden penelitian ini adalah konsumen Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.
- d. Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan setelah seminar proposal.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dilihat beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Dilihat dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah konsumen Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin pada bulan Januari 2023 sampai Januari 2024 mengalami fluktuasi dan pada 5 bulan terakhir mengalami penurunan. Hal tersebut menggambarkan bahwa kepuasan konsumen belum maksimal.
2. Dilihat dari tabel 1.2 dapat dilihat ada produk Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin yang lebih mahal dibandingkan Najava, selain itu dapat dilihat pada gambar 1.2 harga produk di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin masih belum dapat memuaskan konsumennya.
3. Dilihat dari gambar 1.3 menunjukkan bahwa kualitas produk Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin masih perlu diperbaiki seperti pada produk nasi goreng, mie dan yang menjadi khasnya pecel pakis.
4. Dilihat dari gambar 1.4 menunjukkan kualitas pelayanan Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin masih kurang memuaskan konsumen karena pelayanannya lama dan tidak ramah.

Berdasarkan uraian diatas maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin?
2. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin?
4. Bagaimana persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, tujuan yang dicapai dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.
4. Menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pemasaran. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi yang berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin untuk membuat strategi pemasaran yang terkait dengan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Panggang Pakis dan Kopi Kajar Mbok Tin.