

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era yang serba maju ini, informasi tersebar sangat cepat, kemajuan teknologi yang sangat pesat merupakan faktor utamanya, hal tersebut bisa menjadi sebuah peluang bagi suatu perusahaan jika dapat memanfaatkannya dengan benar. Seiring semakin konsumtif dan bervariasi perilaku konsumen di Indonesia dan di dukung dengan jumlah penduduk yang besar dan akses informasi yang sangat mudah, tidak sedikit para pelaku usaha yang tertarik menjalankan bisnis kuliner atau usaha di bidang makanan dan minuman. Persaingan yang semakin ketat, menuntut semua pelaku usaha untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dan mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pelaku usaha yang lain. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan konsumen, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner.

Kualitas produk dan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas produk dan pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai produk dan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan produk dan pelayanan yang diterima dengan produk dan pelayanan yang diharapkan. Kualitas produk merupakan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, kualitas pelayanan memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumennya. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan [1].

Teras Cemara merupakan usaha yang bergerak dibidang makanan dan kuliner di daerah Provinsi Jawa Barat. Usaha ini berdiri sejak tahun 2020 dan

memiliki jumlah konsumen yang datang setiap harinya kurang lebih 10 s.d 15 orang. Teras Cemara menawarkan berbagai macam menu makanan dengan harga yang terjangkau. Teras Cemara menawarkan menu ayam goreng dan nasi goreng sebagai menu andalan mereka. Teras Cemara selain menjual produknya ditempat, mereka juga melakukan penjualan secara online melalui aplikasi ojek online. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam rentang waktu dua minggu terakhir, ada 12 keluhan yang disampaikan oleh kosumen dari total 32 penjualan dengan rincian 10 keluhan disampaikan melalui aplikasi ojek online dan dua keluhan disampaikan langsung oleh kosumen ke karyawan teras cemara. Keluhan yang disampaikan melalui aplikasi ojek online tersebut adalah dua karena sambal yang diberikan terlalu sedikit, empat dari porsi nasi yang sedikit dan nasi yang diberikan tidak hangat, empat keluhan karena waktu pengiriman yang terlalu lama. Keluhan yang disampaikan langsung ke karyawan teras cemara ada dua yaitu tidak ada tisu yang disediakan diakibatkan stoknya habis. Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga bisa dilihat sebagian besar konsumen menyampaikan keluhan dan kritiknya melalui aplikasi ojek online dengan persentase pebandingan 80%:20%, 80% keluhan dan kritikan disampaikan melalui aplikasi ojek online dan 20% keluhan dan kritikan disampaikan langsung ke karyawan Teras Cemara. Keluhan dan masukan yang disampaikan oleh pelanggan sangatlah signifikan, ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh teras cemara masih belum maksimal dan diperlukan suatu perbaikan pada produk dan pelayanannya. Kendala yang dihadapi adalah indikator-indikator penting yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas masih belum diketahui dan ada kemungkinan indikator lain yang nantinya juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Setelah menemukan indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dibutuhkan juga solusi perbaikan untuk indikator tersebut. Penelitian ini ada untuk mengatasi masalah dan kendala yang terjadi, dengan cara menemukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, menghitung seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria yang diberikan dan memberikan usulan perbaikan untuk indikator-indikator yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas.

Penilaian tingkat kepuasan konsumen menjadi suatu nilai yang dapat mengukur seberapa besar peluang untuk dapat memenangkan persaingan dan mengevaluasi nilai produk dan pelayanan. Diperlukan indikator untuk mengukur kepuasan konsumen agar mengetahui nilai dari produk dan pelayanan yang diberikan, salah satu metode yang dapat digunakan yaitu Indeks Kepuasan Konsumen. Metode ini sangat berguna untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan cara memberkan pertanyaan kepada konsumen berdasarkan dimensi kualitas produk dan pelayanan lalu disajikan dalam bentuk pertanyaan dengan menggunakan skala ordinal. Kepuasan konsumen biasanya digunakan untuk penelitian sosial, kebijakan, dibidang produk ataupun jasa. Dalam pemasaran, terdapat salah satu strategi pemasaran yang disebut bauran pemasaran (*Marketing Mix*) yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen agar dapat membeli produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Bauran pemasaran adalah elemen-elemen dari perusahaan yang masih dapat diatur untuk dikombinasikan, sehingga memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kombinasi yang tepat dari setiap elemen bauran pemasaran adalah salah satu kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan. Bauran pemasaran ada dua yaitu 4P dan 7P, perbedaannya 7P menganalisis lebih dalam kondisi pasar, bauran pemasaran 7P ini lebih mengutamakan produk yang sifatnya penyedia jasa. Bauran pemasaran 7P memiliki tujuh komponen yaitu produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), partisipan (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

Produk dan pelayanan dari Teras Cemara diambil untuk bisa mengidentifikasi indikator yang dianggap penting dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, mengetahui nilai indikator dan kepuasan konsumen bisa meningkatkan peluang usaha untuk dapat bersaing di industri khususnya dalam bidang makan dan kuliner, selain itu juga dapat memberikan masukan kepada manajemen UMKM untuk memperbaiki indikator yang menurut konsumen kurang atau tidak memuaskan mereka. Hal inilah yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini. maka dari itu saya mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan

Konsumen Teras Cemara Menggunakan Bauran Pemasaran 7P Dengan Metode Indeks Kepuasan Kosumen .”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang permasalahan di atas sebagai berikut;

1. Bagaimana mengidentifikasi indikator penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen berdasarkan data yang diperoleh ?
2. Bagaimana Indeks Kepuasan Konsumen pada produk dan pelayanan yang diberikan oleh Teras Cemara ?
3. Bagaimana sebaiknya usulan untuk perbaikan berdasarkan data yang diperoleh dari responden ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam perancangan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasikan indikator penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen berdasarkan data yang diperoleh
2. Untuk menghitung Indeks Kepuasan Konsumen pada produk dan pelayanan yang diberikan oleh Teras Cemara
3. Memberikan usulan untuk perbaikan kinerja berdasarkan data yang diperoleh dari responden

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan memberikan bantuan yang bermanfaat kepada usaha untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.
2. Untuk membantu dan mempermudah dalam mensortir masukan-masukan dari konsumen berdasarkan bauran pemasaran.
3. Mengetahui perilaku konsumen agar dapat memberikan terobosan produk yang baru apabila ada masukan dari konsumen.

4. Sebagai bahan informasi bagi pemilik Teras Cemara untuk mengetahui kepuasan konsumen dan sebagai referensi terhadap konsumen dalam memilih menu Teras Cemara.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini diantaranya sebagai berikut :

#### Bab 1 Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah serta menggambarkan perusahaan tempat penelitian secara singkat, menyebutkan manfaat dan tujuan dari penelitian hingga sistematika penulisannya.

#### Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan-kutipan buku atau jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan penelitian.

#### Bab 3 Metodologi Penelitian

Menjelaskan langkah-langkah penelitian berupa flowchart, sehingga mudah untuk dipahami bagaimana langkah penelitian dikerjakan dari awal hingga akhir.

#### Bab 4 Pengumpulan dan pengolahan penelitian

Mengumpulkan data yang ada saat penelitian dan mengolah data sesuai metode yang dipakai

#### Bab 5 Analisis

Menganalisis data yang sudah diolah dan mengevaluasi hasil data yang diperoleh untuk dijadikan pertimbangan terhadap objek penelitian

#### Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Memberikan kesimpulan/ pernyataan akhir terhadap objek penelitian dari hasil yang diperoleh sesuai tujuan