

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan bisnis makanan atau minuman cepat saji masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi diberbagai belahan dunia. Secara umum tujuan suatu usaha atau perusahaan adalah mencapai dan meningkatkan keuntungan melalui volume penjualan yang menguntungkan, artinya laba itu dapat diperoleh dengan melalui pemuasan konsumen. Berbagai tempat usaha makanan atau minuman menawarkan produknya dalam berbagai banyak bentuk yang bermunculan.

Suatu usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya usaha seseorang yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relationsrelease*. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Banyak cara yang bisa dicapai oleh suatu usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memperhatikan faktor Kepuasan pelanggan. Dimana, faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan menurut Kuswadi, yaitu Mutu produk atau jasa, Mutu pelayanan, Harga, Waktu pelayanan, dan Keamanan.¹

Dalam menjalankan usahanya, pemilik usaha harus dapat menentukan strategi apa yang harus dipakai agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Saat ini konsumen memiliki kekuatan yang besar dalam menentukan produk makanan atau minuman apa yang mereka inginkan dan juga bagaimana penilaian mereka terhadap makanan atau minuman yang dikonsumsi. Kualitas pelayanan yang baik akan lebih memberikan keuntungan untuk suatu usaha, apalagi dalam bidang usaha makanan atau minuman.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen terhadap produk yang diberikan, dan juga akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang

¹ Muh. Yunus Bandu, Jurnal *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat, (Makasar:Perpustakaan Universitas Hasanuddin, 2012) h. 41*

diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya.

Selain Kualitas Pelayanan, Harga juga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, dimana Harga menurut Kotler adalah sejumlah nilai uang yang dibebankan untuk sebuah produk dan ditukar oleh konsumen sebagai bentuk pengorbanan untuk mendapatkan suatu produk sebagai bentuk dari keuntungan dan kepemilikan atas produk tersebut.²

Alasan penulis memilih Kualitas pelayanan sebagai variabel (X1) dan Harga sebagai variabel (X2) adalah karena adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan harga terhadap kepuasan pelanggan, dimana menurut Valerie dan Mary jo mendefenisikan bahwa nilai yang dirasa dan diperoleh konsumen bukan semata-mata menyangkut kualitas.³ Produk yang berkualitas tinggi dan dijual dengan harga yang tinggi tidak akan dirasakan sebagai produk yang mempunyai nilai (Value) yang tinggi pula apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Demikian halnya dengan produk yang berkualitas rendah dan dijual dengan harga yang rendah tetapi memberikan pelayanan yang memuaskan, maka produk tersebut pun belum tentu akan diterima sebagai produk bernilai rendah.

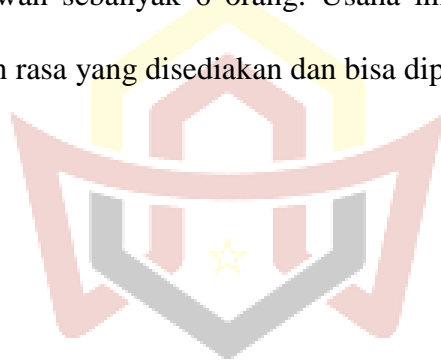
Dari penjelasan tersebut, penulis mengambil variabel diatas karena ingin meneliti dan mengkaji dari teori yang ada, yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels

²Rizki Arinda Rahmadani, "*Hubungan antara kualitas layanan dan harga dengan kepuasan konsumen coffe toffe Surabaya*", (Surabaya: Tesis Universitas Surabaya, 2016), Hal. 5

³ Ujang Sumarwan Dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press), Hal. 234

Shake ini, apakah karena harga yang rendah akan menciptakan kualitas pelayanan yang rendah juga dan mengakibatkan kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang.

Usaha Rubbel's Shake adalah jenis usaha berupa minuman yang dikenal dengan istilah Milkshake yang berdiri sejak Oktober 2013 hingga sekarang, dan lokasinya berada di Jl. Dr. Wahidin No. 17, Ganting Parak Gadang, Padang Timur, kota Padang. Rubels Shake ini dibuka dari jam 10.00-22.00. Nama pemilik dari Rubels shake ini adalah Apsolfrendi, dan memiliki karyawan sebanyak 6 orang. Usaha ini menyediakan berbagai menu dan varian rasa yang disediakan dan bisa dipilih oleh pelanggan.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

Tabel 1.1

Harga Produk pada Rubels Shake Ganting Kota Padang

NO	Nama Menu	Harga
1.	Chocolate 1. Choco Caramel 2. Creamy Chocolate 3. Choco Banana 4. Choco Magnum 5. Choco Royal	Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000
2.	Smoothies 1. Bubble Gum 2. Taro 3. Vanila Red 4. Tiramisu 5. Black Forest	Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000
3.	Milk Tea Flavoured 1. Strawberry Milk Tea 2. Choco Mint Milk Tea 3. Mocha Milk Tea 4. Orange Milk Tea 5. Choco Mint Milk Tea	Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000
4.	Oreo Series 1. Matcha Oreo Smoothies 2. Choco Oreo Smoothies 3. Oreo Banana Choco Mint 4. Oreo Smoothies 5. Mocha Oreo Smoothies	Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000
5.	Coffe 1. Capucino 2. Frapucino 3. Coffe Caramel 4. Mochachino 5. Matcha Latte	Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000 Rp. 10.000

Sumber: Rubels Shake Ganting Kota Padang

Pada tabel Harga diatas dapat dilihat bahwa semua harga yang berada di Rubels Shake ini rata-rata Rp. 10.000, hal ini menunjukkan bahwa

harga di rubels shake ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena harganya sangat murah, dan tersedia berbagai banyak varian rasa yang enak.

Dari hasil observasi yang dilakukan terhadap beberapa pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Rubels shake, dapat ditarik kesimpulan bahwa dirubels shake ini kurang memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dimana sering kali tertukar dalam pemberian pesanan minuman kepada pelanggan, disebabkan karena antrian yang sangat ramai dan tidak teratur. Terkadang pelanggan merasa diabaikan karena banyaknya pengunjung yang datang ke rubels shake ini. Meskipun demikian, Rubels shake ini masih tetap ramai dikunjungi oleh pelanggan disebabkan karena faktor harga yang memadai.⁴

Menurut Schnaars pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mount*) yang menguntungkan bagi perusahaan.”⁵

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang diperoleh oleh pelanggan itu sendiri terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan oleh suatu usaha terkait

⁴Fitridayani Dkk, Siswi SMK 2 Simpang Haru, Rubels Shake Ganting Kota Padang, Wawancara Langsung, 27 Januari 2018

⁵ FandyTjiptono, *StrategiPemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 23-24

puas atau tidaknya pelanggan tersebut, jika pelanggan tersebut puas maka akan terjadi pembelian ulang serta bisa sebagai sarana promosi bagi suatu usaha jika kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Kualitas pelayanan menurut Direktur GE, Jhon F. Welch, Jr kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami dalam menghadapi pesaing luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.⁶ Jadi kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan yang mana hanya bisa dirasakan dan tidak dapat dilihat. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan terjadi pembelian ulang terhadap produk atau jasa.

Terdapat hubungan erat antara kualitas pelayanan, harga, dengan kepuasan pelanggan terhadap profitabilitas suatu usaha. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta sering kali biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (*Quality Improvement Programs-QIPS*) biasanya meningkatkan profitabilitas.⁷

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena minuman sejenis milkshake di Rubel's Shake ini merupakan jenis minuman yang banyak diminati oleh masyarakat mulai dari anak-anak, remaja sampai dengan dewasa, mereka sangat menyukai jenis minuman ini karena

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997), jilid. 1, h. 48-

⁷ *Ibid.*, h. 48

disebabkan oleh harga yang sangat terjangkau dan dari segi rasa pun juga sangat enak. Rendahnya harga yang ditetapkan oleh pemilik Rubel's Shake ini dikhawatirkan akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tidak tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, saya tertarik untuk memilih dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rubel's Shake Ganting Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu apabila dilihat di Rubels shake ini merupakan salah satu tempat yang cukup banyak diminati dengan menetapkan harga yang rendah. Dengan rendahnya harga yang ditetapkan dikhawatirkan akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah kepada pelanggan, maka tidak tercapainya kepuasan pelanggan yang diinginkan. Meskipun demikian Rubels shake ini tetap banyak diminati, hal ini dibuktikan dengan ramainya pengunjung yang berdatangan dan rela mengantri untuk mendapatkan pesanan.

C. Batasan Masalah

Didalam penelitian ini dibatasi hanya kepada pelanggan di Rubels Shake.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang

F. Kegunaan Penelitian

Diharapkan setiap penelitian dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah

a. Bagi penulis

- 1) Penelitian ini dilaksanakan guna untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar (S1) pada program studi Ekonomi Islam, UIN Imam Bonjol Padang.

b. Bagi Akademik

- 1) Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi mengenai sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

c. Bagi pihak Rubel's Shake

- 1) hasil dari penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan dan informasi dalam pengambilan keputusan terkait masalah kepuasan pelanggan pada masa yang akan datang.

G. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab I menguraikan latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Batasan masalah, Perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab II merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi peneliti. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Bab III menguraikan jenis variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV menjabarkan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab V berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa, dimasa yang akan datang.