

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, semakin banyak cara konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Salah satunya adalah memenuhi kebutuhan mendasar seperti makan dan minum. Dengan berkembangnya zaman terbukti banyaknya usaha-usaha di bidang kuliner. Hal ini dikarenakan usaha di bidang kuliner memiliki potensi yang sangat besar dalam mendapatkan profit. Tentu saja dengan alasan itu banyak sekali yang menggeluti usaha kuliner.

Usaha kuliner merupakan usaha yang tidak akan mati, selama manusia membutuhkan makan selama mereka hidup. Selain itu usaha di bidang kuliner cukup menjanjikan bagi para pelaku usahanya. Peluang usaha kuliner juga cukup besar. Dapat kita lihat usaha kuliner banyak berbagai macamnya, seperti usaha kuliner makanan cepat saji dan usaha kuliner makanan tradisional. Selain itu juga ada usaha kuliner kue-kue tradisional maupun internasional.

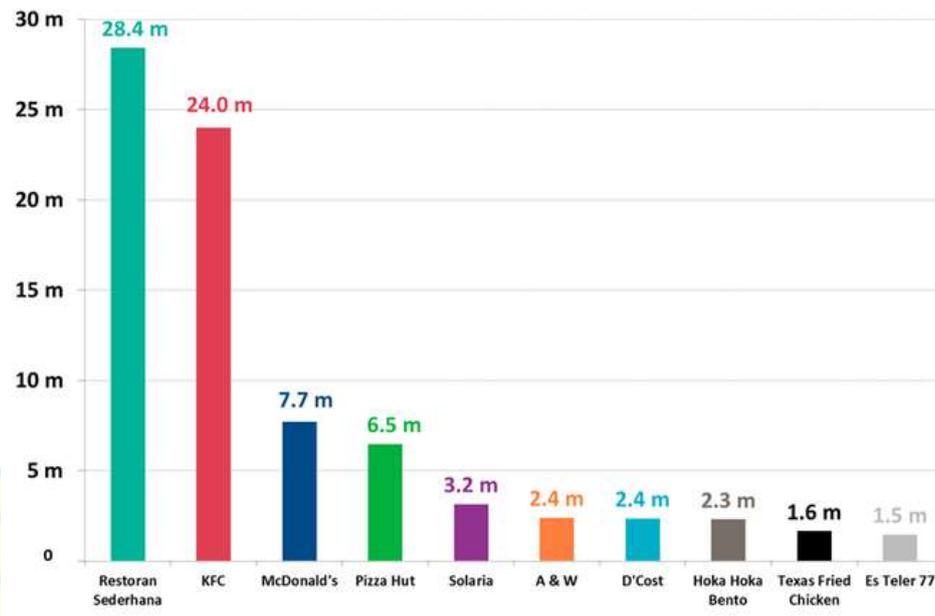
Dengan alasan tersebut hampir seluruh usaha kuliner memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Mulai dari kualitas makanannya, kewajaran harga yang dapat mereka pasarkan, dan juga untuk kepuasan konsumen. Dengan berbagai cara menginovasi dan berkreasi dalam membuat makanan agar menarik para pelanggan. Pelaku usaha kuliner juga harus siap bersaing dengan para pelaku usaha kuliner lainnya. Dengan seiringnya kemajuan zaman, semakin banyak para pelaku usaha kuliner. Karena itulah para pelaku

usaha kuliner harus memiliki teknik dan cara dalam meningkatkan penjualan dan tidak kalah saing dengan pelaku usaha kuliner lainnya. Dengan membuat usaha kuliner yang berbeda.

Seperti halnya salah satu usaha yang mungkin semua orang akan berpikiran bahwa usaha ini hanya menjual khusus untuk minuman saja. Es Teler 77, salah satu usaha kuliner tidak hanya menjual minuman saja, tetapi juga menyediakan makanan. Setiap orang yang mendengar Es teler 77 pasti akan berpikiran bahwa usaha kuliner tersebut hanya menjual minuman.

Es Teler 77 merupakan restoran yang menyiapkan makanan cepat saji asli Indonesia. Dijelaskan oleh Audinovic (2013) dalam artikelnya Es Teler 77 merupakan usaha keluarga yang ditangani oleh Murniati Widjaja bersama suaminya Trisno Budijanto serta anak dan menantunya. Awalnya restoran ini hanya menyediakan minuman es teler saja, namun pada tahun 1987 menantunya me-waralabakan Es Teler 77 menjadi restoran cepat saji asli Indonesia. Kini Es Teler 77 sudah membuka cabang ke mancanegara. Tidak heran jika Es Teler 77 sudah banyak dan diketahui banyak orang diluaran sana.

Berdasarkan Muslim (2018) mengutip data dari Roy Morgan bahwa Es Teler 77 berada di urutan ke-10 yang menjadi restoran favorit dan dikunjungi konsumen.



Gambar 1.1 Survei Pengunjung Restoran

Sumber: www.merdeka.com

Lebih dari satu juta orang telah mengunjungi Es Teler 77. Dapat kita lihat bagaimana suksesnya restoran ini di usaha kuliner. Es Teler ini dibangun dengan semangat dan perjuangan yang panjang. Tidak heran jika restoran ini bisa berkembang hingga mancanegara. Restoran ini tetap menjadi favorit kebanyakan orang.

Namun, dengan beradanya Es Teler 77 di peringkat ke-10, pasti memiliki kendala yang dihadapi oleh konsumen. Seperti dilansir dalam (JawaPos, 2017) bahwa Es Teler 77 ini tidak higienis dalam penyajian makanannya. Makanan yang disediakan sudah dingin dan minuman yang disediakan juga sedikit, tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan. Beberapa konsumen juga membuat pengaduan terhadap penyajian makanan yang disediakan restoran tersebut. Konsumen tersebut mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat membeli minuman. Ia mendapatkan sebuah binatang yang berada dalam minumannya. Selain itu, konsumen juga mengalami hal yang

tidak menyenangkan lainnya. Saat membeli makanan, ia mendapatkan makanan yang sudah dalam keadaan mengeras. makanan yang disajikan sangat membuat konsumen kecewa dengan harga yang cukup mahal, kualitas yang diberikan untuk konsumen sangatlah tidak sesuai.

Berikutnya dilansir dalam (kabar24.bisnis.com, 2013) konsumen yang mengunjungi Es Teler 77 bersama keluarganya mengalami hal yang tidak menyenangkan. saat berkunjung ke Es Teler 77, mereka mendapatkan makanan yang tidak sesuai. Mendapatkan makanan dengan rasa yang aneh. Mereka merasa sangat kecewa dengan kualitas makanan dari Es Teler 77.

Selanjutnya dilansir dalam (detiknews, 2006) menjelaskan bahwa ada seorang pengunjung bersama dengan temannya mendatangi Es Teler 77. Mereka mengatakan bahwa sangat kecewa dengan pelayan yang diberikan oleh pelayan Es Teler 77. Selain itu makanan yang disajikan juga tidak sesuai apa yang dipesannya. Mereka memesan bakso dengan isian cabai dan keju, tetapi yang datang bakso dengan isian telur, pelayanannya juga kurang ramah saat ditanyakan tentang isian bakso yang ada apa saja, pelayan hanya menjelaskan dengan tidak detail.

Dengan masalah yang terjadi, Peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen adalah hal nomor satu yang perlu diperhatikan dalam usaha kuliner ini. Karena, jika konsumen sudah merasa puas dengan apa yang kita berikan, mereka akan selalu datang dan membeli lagi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti halnya kualitas makanan dan kewajaran harga. Dalam penelitian ini Peneliti juga akan meneliti tentang kualitas makanan dan kewajaran harga yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan Survei awal yang

telah penulis lakukan ternyata banyak konsumen yang merasa kecewa karena hal kualitas makan yang tidak sebanding dengan harga yang ditawarkan oleh Es Teler 77 ini. Peneliti telah melakukan survei awal dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada konsumen yang pernah mengunjungi Es Teler 77 ini.



Gambar 1.2 Survei Awal Pengunjung Es Teler 77

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan melalui *google form*, 100% orang menjawab pernah mengunjungi Es Teler 77, dan mereka semua pernah mengalami kendala saat mengunjungi restoran tersebut. Ada beberapa kendala yang pernah terjadi kepada konsumen Es Teler 77. Dapat dilihat pada tabel 1.1 tentang kendala yang terjadi pada konsumen Es Teler 77.

Tabel 1.1 Data Kendala Yang Dihadapi Konsumen Es Teler 77

No.	Kendala yang dihadapi konsumen	Jumlah
1.	Porsi makanan terlalu sedikit	14,93% (23 orang)
2.	Harga terlalu mahal	20,77% (32 orang)

3.	Rasa makanan biasa saja	13,63% (21 orang)
4.	Porsi makanan tidak sebanding dengan harga	18,18% (28 orang)
5.	Tampilan makanan tidak menarik	5,84% (9 orang)
6.	Menu yang ditawarkan tidak ada pembaruan	10,38% (16 orang)
7.	Makanan tidak higienis	1,29% (2 orang)
8.	Harga tidak sesuai dengan daftar menu	5,84% (9 orang)
9.	Tampilan makanan tidak sesuai dengan gambar	9,09% (14 orang)

Sumber: data diolah oleh peneliti

Dari hasil survei awal diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan kewajaran harga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam membeli makanan dan minuman di Es Teler 77. Masalah yang ada pada restoran ini terjadi pada kualitas makan yang tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan Es Teler 77. Ketidakpuasan konsumen ini bisa berpengaruh untuk kedepannya. Bisa jadi konsumen akan berpindah tempat yang lebih baik dari Es Teler 77 ini. Beda halnya dengan konsumen yang merasa puas selama ia mengunjungi Es Teler 77, ia akan terus mengunjungi karena merasa puas atas kualitas makanan dan juga kewajaran harga yang ditawarkan.

Seperti hasil penelitian dari Stefen (2018) pernyataan tersebut relevan bahwa kualitas makanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan kewajaran harga yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen seperti yang disebutkan dalam hasil penelitian Wijaya and Nurcaya (2017).

Dengan pernyataan dan hasil survei awal yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan akan menjelaskan variabel kualitas makanan (*food quality*) dan kewajaran harga (*price fairness*) terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Penelitian ini mengambil objek salah satu restoran cepat saji yaitu Es Teler 77, maka Peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Es Teler 77.”**

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian, hal ini diperlukan agar penelitian menjadi jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah kewajaran harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas makanan dengan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan terhadap kewajaran harga dengan kepuasan konsumen.

D. Kebaruan Penelitian

Kualitas makanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen sudah banyak diteliti oleh para peneliti di berbagai negara. Di Turki diteliti oleh Konuk (2019), di Malaysia diteliti oleh Hanaysha (2016), di Inggris diteliti oleh Jin, Lee, and Huffman (2012). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tempat yang berbeda-beda dan semua penelitian ini tentang usaha kuliner atau restoran yang berbeda pula. Seperti berfokus pada industri makanan cepat saji, restoran makanan organik dan juga restoran khusus makanan daerah. Penelitian saat ini, Peneliti akan melakukan survei dan penelitian tentang restoran cepat saji asli Indonesia, dimana penelitian ini jarang dilakukan, sehingga Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Kualitas makanan dan kewajaran harga diteliti dengan subjek yang berbeda – beda. Penelitian kualitas makanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen diteliti menggunakan teknis analisis data yang berbeda-beda pula, misalnya menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dan *confirmatory factor analysis*. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik analisis data *Multi Regression Linear Analysis*, dimana penulis akan mengambil subjeknya adalah seluruh pengunjung Es Teler 77.

Selain dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas makanan dan kewajaran harga juga bisa mempengaruhi konsumen untuk berkunjung kembali. Dalam hal ini Peneliti akan menganalisis dan mengukur hal tersebut terhadap pengunjung Es Teler 77.



