

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, banyak terjadi perubahan dan perkembangan di segala bidang. Salah satu bidang yang sangat berpengaruh adalah bidang industri makanan tradisional. Bidang industri makanan tradisional adalah salah satu budaya yang wajib dilestarikan keberadaannya. Di era yang semakin maju dengan teknologi dan budaya yang selalu berkembang pesat, industri makanan tradisional dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan sebagai upaya bertahan di industri makanan tradisional. Banyak hal yang perlu diperhatikan oleh para pemilik usaha industri makanan tradisional baik dari segi bentuk, tampilan kemasan, harga, dan tentunya kualitas produk itu sendiri. Pemilik usaha dituntut untuk dapat melakukan *upgrade* semaksimal mungkin agar dapat menarik minat beli dari para konsumen serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan tradisional dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat seperti saat ini. Salah satu keuntungan strategi bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan pelanggan adalah imbalan dari kepuasan yang bersifat jangka panjang atau kumulatif. Jadi semakin lama kepuasan seorang pelanggan, semakin besar laba dan rasa percaya yang diperoleh perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga/meningkatkan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, kita harus dapat terus mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan pelanggan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci dalam menciptakan kesuksesan suatu usaha. Pentingnya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya.

Bisnis di bidang apapun, pelanggan merupakan hal terpenting yang harus didapatkan dan dijaga kepercayaannya. Memiliki ikatan yang erat dengan pelanggan menjadi salah satu kunci menjaga kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Selain menjaga hubungan baik dengan pelanggan, perusahaan juga harus menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanan. Kesuksesan sebuah bisnis memang terletak dari seberapa banyak pelanggan yang didapatkan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus melakukan strategi guna mendapatkan pelanggan baru sebanyak-banyaknya.

Rumah Makan Pindang Kurnia adalah salah satu rumah makan tradisional di kota Palembang yang menyediakan berbagai jenis pindang. Rumah makan ini berfokus dalam penjualan pindang sebagai menu utamanya. Pindang merupakan makanan (lauk) berbasis Palembang Melayu. Masakan ini merupakan lauk dengan pengolahan sederhana. Pada masa lalu, aktivitas masyarakat yang tinggi, menyebabkan dorongan untuk memasak secara praktis. Pada sisi lain, Sumatera Selatan yang memiliki aliran Sungai Musi beserta anak-anaknya menyediakan ikan yang berlimpah. Ditambah lagi, lebak (rawa) memiliki kekayaan yang sama melimpahnya. Dibuatlah kemudian, pindang ikan atau udang. Awalnya,

bumbu pindang sangat sederhana, yaitu bawang merah, serai, lengkuas, cabai, asam jawa (tamarind). Semua bumbu hanya digeprek. Sedangkan asam Jawa diambil sarinya. Semua bahan direbus. Ketika kuah mendidih, daging ikan dimasukkan. Saat matang, ditambahkan daun kemangi. Pada perkembangan selanjutnya, mulai ditambahkan nanas. Sebagian ada yang menambahkan terasi sebagai penyedap (akhirnya, sebagian besar pindang di Sumatera Selatan memakai terasi). Pindang terus berkembang, lahir pindang ikan salai, pindang ayam, pindang daging, dan pindang tulang dan sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti ke Rumah Makan Pindang Kurnia, berikut data mengenai varian produk serta harga produk yakni sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Rekapan Harga Produk di Rumah Makan Pindang Kurnia**

No	Nama Produk	Harga Produk
1	Pindang Patin Kepala	Rp. 45.000
2	Pindang Patin Badan	Rp. 40.000
3	Pindang Patin Ekor	Rp. 40.000
4	Pindang Patin Tempoyak Kepala	Rp. 50.000
5	Pindang Baung Kepala	Rp. 55.000
6	Pindang Baung Badan	Rp. 45.000
7	Pindang Baung Ekor	Rp. 45.000
8	Pindang Baung Utuh	Rp. 55.000
9	Pindang Baung Tempoyak Kepala	Rp. 60.000
10	Pindang Baung Tempoyak Badan	Rp. 55.000
11	Pindang Baung Tempoyak Ekor	Rp. 55.000
12	Pindang Gabus Kepala	Rp. 55.000
13	Pindang Gabus Badan	Rp. 45.000
14	Pindang Gabus Ekor	Rp. 45.000
15	Pindang Gabus Tempoyak Kepala	Rp. 60.000

16	Pindang Gabus Tempoyak Badan	Rp. 55.000
17	Pindang Gabus Tempoyak Ekor	Rp. 45.000
18	Pindang Tulang	Rp. 45.000
19	Pindang Daging	Rp. 45.000
20	Pindang Udang	Rp. 95.000
21	Pindang Ayam	Rp. 35.000
22	Pindang Burung	Rp. 35.000
23	Pindang Patin Sungai Kepala	Rp. 60.000
24	Pindang Patin Sungai Badan	Rp. 50.000
25	Pindang Patin Sungai Ekor	Rp. 50.000
26	Pindang Patin Sungai Tempoyak Kepala	Rp. 65.000
27	Pindang Patin Sungai Tempoyak Badan	Rp. 60.000
28	Pindang Patin Sungai Tempoyak Ekor	Rp. 60.000
29	Ayam Goreng	Rp. 35.000
30	Burung Goreng	Rp. 35.000
31	Brengkes Patin Sungai	Rp. 55.000
32	Brengkes Patin Biasa	Rp. 50.000
33	Brengkes Baung	Rp. 55.000
34	Seluang Goreng	Rp. 6.000
35	Udang Goreng	Rp. 7.000
36	Tahu Goreng	Rp. 5.000
37	Tempe Goreng	Rp. 5.000
38	Sate Gabus	Rp. 7.000
39	Bekasem	Rp. 6.000
40	Lalapan	Rp. 10.000
41	Ikan Asin	Rp. 5.000
42	Lalapan Rebusan	Rp. 10.000
43	Sambal Terasi	Rp. 5.000
44	Es Jeruk/Jeruk Hangat	Rp. 8.000
45	Es Teh Manis/Teh Manis Hangat	Rp. 8.000

46	Es Teh Tawar	Rp. 2.000
47	Es Tawar	Rp. 2.000
48	Es Teh Botol	Rp. 7.000
49	Es Cincau	Rp. 12.000
50	Es Sop Buah	Rp. 20.000
51	Aneka Jus	Rp. 15.000

Sumber: Rumah Makan Pindang Kurnia (2023)



Sumber: Rumah Makan Pindang Kurnia (2023)

Gambar 1. 1 Rumah Makan Pindang Kurnia (2023)



Sumber: Rumah Makan Pindang Kurnia (2023)

Gambar 1. 2 Produk RM Pindang Kurnia

Jika dilihat dari Tabel 1.1, harga produk di Rumah Makan Pindang Kurnia terbilang cukup mahal tetapi hal tersebut juga disesuaikan dengan kualitas produknya yang cenderung menghadirkan dalam porsi besar.

Sebagai upaya untuk mencapai target penjualan di Rumah Makan Pindang Kurnia, kualitas produk dengan harga yang tertera haruslah sesuai. Pelanggan/konsumen biasanya cenderung memilih harga yang ramah di kantong. Hal ini dapat menjadi salah satu indikasi penyebab turunnya penjualan dan minat pembeli. Dalam hal ini, agar target penjualan dan minat pembeli tetap terjaga maka kualitas produk dan harga produk akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PINDANG KURNIA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia.
2. Faktor apa yang menjadi hambatan atau kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar pembahasan laporan akhir ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari perumusan masalah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yang meliputi:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia.
2. Faktor apa yang menjadi hambatan atau kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi hambatan atau kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu pemasaran, serta dapat memberikan pengetahuan akan pentingnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kegiatan jual beli.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan penjualan dan minat pelanggan.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai sumber referensi bagi para pembaca dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

## 1.5 Metode Penelitian

### 1.5.1 Pendekatan Penelitian

#### a. Pendekatan Kualitatif

Menurut Williams (Musianto, 2002) pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, *interview* mendalam, analisis isi, bola salju dan *story*.

#### b. Pendekatan Kuantitatif

Menurut Williams (Musianto, 2002) Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Jenis Data

Jenis data ada 2 (dua) yaitu Kualitatif dan Kuantitatif menurut (Jaya, 2020)



a) Kualitatif

Kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dengan kata lain, kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

b) Kuantitatif

Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang dapat dicapai dengan menggunakan beberapa prosedur statistik atau kuantifikasi (pengukuran). Dalam hal ini, penelitian kuantitatif menggunakan banyak angka dalam metode penelitiannya, mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya.

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang diperlukan dapat diukur dalam skala numerik untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan faktor apa yang menjadi hambatan atau kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu:

a) Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil pengolahan langsung dari objeknya, Harahap & Tirtayasa (Jaya, 2020). Dengan kata lain, data primer didapatkan dari hasil wawancara langsung, hasil survei, ataupun hasil kuesioner langsung terhadap responden. Pada penelitian ini data primer yang digunakan mengacu pada informasi yang didapat langsung melalui hasil penelitian menggunakan kuesioner untuk

mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan faktor apa yang menjadi hambatan atau kendala pada Rumah Makan Pindang Kurnia.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang peneliti peroleh dari buku-buku dan sumber data lainnya yang berhubungan dengan pembahasan penelitian, Harahap & Tirtayasa (Jaya, 2020). Pada penelitian ini data sekunder yang didapat peneliti dari pemilik usaha Rumah Makan Pindang Kurnia adalah sejarah perusahaan, struktur organisasi, data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas pada laporan ini, dan ulasan pelanggan pada internet terhadap Rumah Makan Pindang Kurnia.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang dibutuhkan, penulisan menggunakan beberapa teknik diantaranya sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung ke tempat lokasi perusahaan dalam hal ini yaitu Rumah Makan Pindang Kurnia Jalan Demang Lebar Daun, Bukit Baru, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang.

1. Wawancara

Menurut Black dan Champion (Poani et al., 2021) Wawancara adalah suatu komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi dari salah satu pihak atau narasumber. Penulis menggunakan teknik wawancara langsung yaitu dengan melakukan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan dengan pemilik Rumah Makan Pindang Kurnia.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Penulis menggunakan metode kuesioner agar mendapatkan hasil penelitian yang valid dan sebenar benarnya dari para responden pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia.

### b. Riset Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari penilaian restoran pada *google maps*, komplain pelanggan, laporan bulanan dan laporan keuangan restoran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada sebagai bahan masukan peneliti dalam melakukan penulisan laporan ini.

### c. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (Nurdin et al., 2018). Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil menurut Sugiyono (Nurdin et al., 2018), atau dengan kata lain teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jadi peneliti mengambil sampel dari masyarakat yang menjadi pelanggan di Rumah Makan Pindang Kurnia sebagai sumber data.

## 1.5.4 Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi menurut Suharsimi Arikunto adalah keseluruhan subjek penelitian, dan sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh

populasi (Mustika & Buana, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia yang berjumlah 4.500 orang (berdasarkan data pelanggan bulan Juni 2023)

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang akan diteliti atau dievaluasi yang memiliki karakteristik tertentu dari sebuah populasi (Ul'fah Hernaeny, 2021). Pada penelitian ini penulis mengambil 100 orang responden sebagai sampel dari pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia.

Peneliti menggunakan rumus dari Slovin menurut Sugiyono (Sinurat et al., 2017) untuk menghitung sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:  $n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{4.500}{1 + 4.500 (0,1)^2} = \frac{4.500}{1 + 4.500} = \frac{4.500}{4.501} = 99,9 = 100$$

Jadi, peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

### 1.5.5 Analisis Data

a. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang dapat dicapai dengan menggunakan beberapa prosedur statistik atau pengukuran (Jaya, 2020). Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah fenomena sosial (Pranatawijaya et al., 2019). Di dalam likert terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan

dan pernyataan yang ada untuk tiap variabelnya, yang telah di skala kan dengan skor 1-5. Berikut ini adalah tingkat tabel skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Skala Pengukuran**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

*Sumber:* (Pranatawijaya et al., 2019)

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentasi jawaban. Menurut Yusi dan Idris (Sayuti & Lupikawaty, 2016), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100$$

Keterangan:

- IS : Interpretasi Skor
- Total Skor Penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1-5)
- Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x jumlah responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 3 Interpretasi Skor/Angka**

<b>Skor/Angka</b>	<b>Interprestasi</b>
0%-20%	Sangat Rendah
21%-40%	Rendah
41%-60%	Sedang
61%-80%	Tinggi
81%-100%	Sangat Tinggi

*Sumber: Yusi dan Idris ( 2016)*

Tabel interpretasi diatas akan menunjukkan posisi dari persentase yang di dapat dari perhitungan persentase jawaban setiap faktor kepuasan pelanggan yang diteliti. Dalam penelitian ini, faktor yang diteliti adalah Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Harga dan Kemudahan Akses Mendapatkan Produk. Sehingga, akan terlihat diposisi manakah persentase jawaban untuk setiap faktor dan kepuasan pelanggan tersebut berdasarkan perhitungan persentase yang dilakukan, apakah termasuk dalam kategori range skor yang sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, sangat tinggi.

b. Metode Kualitatif

Data kuantitatif adalah data penelitian yang menghasilkan beberapa temuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (Jaya, 2020). Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kepuasan pelanggan terhadap Rumah Makan Pindang Kurnia yang di dapat dari hasil responden yang ada di dalam kuesioner.