

# **BAB I**

## **PENNDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat pada era globalisasi. Orang-orang saling berlomba untuk membangun bisnis baru dan mengembangkan bisnis yang sudah ada demi mengikuti zaman. Salah satu bidang bisnis yang sedang ramai digeluti yaitu bidang kuliner. Bisnis kuliner dipercaya masyarakat sebagai bisnis yang menjanjikan dan sepanjang masa. Namun dalam menghadapi persaingan usaha yang ketat perlu mempertimbangkan dan memperhatikan kepuasan dari konsumen serta diperlukan kepekaan dan kejelian terhadap apa yang terjadi. Banyaknya pesaing di dunia kuliner memaksa pemilik usaha untuk selalu berinovasi agar tidak kehilangan pelanggan. Inovasi merupakan faktor penentu dalam persaingan industri dan merupakan senjata yang tangguh menghadapi persaingan (Hartini, 1996).

Setiap pemilik usaha memiliki caranya sendiri untuk menarik pelanggan. Salah satunya dengan mempertahankan kualitas produk, karena suatu produk yang mempunyai kualitas tinggi akan menjadi incaran konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Tingkat kekritisian konsumen terhadap produk yang digunakan dari waktu ke waktu semakin meningkat khususnya pada era pasar global yang menjadikan kualitas produk merupakan hal utama yang diperhatikan konsumen dalam menentukan pilihan produk yang akan

digunakan untuk memenuhi kebutuhannya (Pelanggan, 2009). Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa produk yang berkualitas baik akan mempengaruhi pelanggan agar merasa puas dan melakukan pembelian kembali. Selain itu kualitas pelayanan tidak kalah pentingnya untuk selalu ditingkatkan. Menurut Tjiptono (2001) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Yang terakhir adalah *store atmosphere*, karena dengan membangun suasana restoran atau *store atmosphere* sebagai bentuk strategi dalam memberikan suasana menyenangkan untuk pelanggan (Devi, n.d.).

Usaha warung bakso menjadi bisnis kuliner yang populer di Indonesia. Terbukti dari banyaknya warung bakso konvensional yang masih terus bertahan dari puluhan tahun hingga banyak bermunculan warung bakso modern. Bakso merupakan makanan berbentuk bulat dari campuran daging dan tepung yang disajikan bersama kuah panas. Bakso memiliki akar seni kuliner dari Tionghoa, namun makanan ini mengalami perubahan saat sudah masuk ke Indonesia. Bakso dari Tionghoa pada umumnya terbuat dari babi atau makanan laut, sedangkan saat masuk ke Indonesia daging tersebut diganti dengan sapi atau ayam. Hal ini dilakukan karena menyesuaikan masyarakat Indonesia yang mayoritas memeluk agama islam dan tidak memakan daging babi. Hampir semua lapisan masyarakat menyukai makanan ini, sehingga tidak heran jika pedagang bakso menjamur di setiap daerah (Deb & Ali Ahmed, 2018; Tpc, n.d.). Sedangkan di Indonesia tempat yang terkenal sebagai pusat bakso sendiri

adalah kota Solo yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Banyak para pedagang bakso bermacam-macam yang turun-temurun mulai dari pedagang kaki lima sampai restoran besar semua ada. Berikut ini adalah daftar warung bakso di Solo:

Tabel 1.1

## Daftar Warung Bakso di Solo

NO	Nama Warung	Alamat
1	Bakso Remaja	Jl. Kartopuran No. 8, Jayengan, Solo.
2	Bakso Alex	Jl. Yosodipuro, Jl. Gadjah Mada dan Waringin Rejo Solo.
3	Bakso Titoti	Jl. Honggowongso, Solo.
4	Bakso Mblenger	Jl. Kalingga Tengah, Jl. Gremet, Jl. Menco Raya, Jl. Prof Herman Yohanes, Jl. Babarsari (Solo dan Jogja)
5	Bakso Garasi	Jl. Ronggowarsito, Keprabon Solo.
6	Bakso Rusuk Palur	Jl. Adi Sucipto, Colomadu, Solo.
7	Bakso Pak Ruk	Jl. Jamsaren, Serengan, Solo.
8	Bakso Kalilarangan	Jl. Yos. Sudarso, Pasar Kliwon, Solo.
9	Bakso Patung Kuda	Jl. Mt Haryono, Manahan, Solo.
10	Bakso Kadipolo	Jl. Ronggowarsito, Banjarsari, Solo

(Sumber: IDN Times Community, 2017)

Dalam penelitian ini akan membahas Bakso Mblenger yang berdiri sejak 17 Februari 2017. Sejarah Bakso Mblenger bermula dari pemiliknya yang bernama Satriyo Teguh merasa jenuh dengan pekerjaannya sebagai PNS, karena sulit mendapatkan libur dan memiliki risiko tinggi. Kemudian Ia mengambil pensiun dini dan ingin memulai usaha baru. Ia berpikiran akan memanfaatkan lahan kosong yang berada disebelah rumahnya untuk mendirikan warung bakso sederhana dengan bantuan dua karyawan saja karena tempatnya yang sangat terbatas. Kemudian Ia melakukan diskusi bersama 4 anak dan istrinya. Semua anggota keluarganya ternyata sangat antusias dan mulai ikut berkontribusi. Pembagian tugas pun dilakukan secara merata. Mulai dari bagian produksi, bagian keuangan, operasional, pemasaran hingga pengawas. Akhirnya dengan modal nekat dan ilmu yang terbatas dibuka warung Bakso Mblenger yang pertama disamping rumahnya. Seiring berjalannya waktu, kini setelah 3 tahun, Bakso Mblenger sudah memiliki 3 cabang di Solo dan 2 cabang di Jogja.

Berbeda dengan kebanyakan warung bakso lainnya, Bakso Mblenger mengolah makanan bakso menjadi lebih unik dan modern. Bakso disajikan dengan isian yang bervariasi seperti: sambal, keju, daging, telur bahkan ada bakso yang berisikan bakso. Total menu yang disajikan lebih dari 40 macam. Sesuai dengan unsur namanya yang menggunakan kata “Mblenger”, pemilik warung berkeinginan agar pelanggan yang datang merasa puas dan kenyang. Namun demikian, Bakso Mblenger tetap menyediakan porsi bakso sewajarnya seperti warung bakso pada umumnya. Melihat terus bertambahnya pesaing,

membuat pemilik usaha mengaku perlu terus meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan hingga menjaga *store atmosphere* yang ada demi terciptanya rasa puas dari pelanggan.

Dari penjelasan dan uraian-uraian diatas,penulis ingin mengajukan proposal skripsi yang berjudul“**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Mblenger Cabang Solo.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka perusahaan perlu mengambil kebijakan mengenai kualitas produk, kualitas pelayan dan *store atmosphere* agar meningkatkan kepuasan pelanggan Bakso Mblenger. Dengan demikian dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bakso Mblenger?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bakso Mblenger?
- c. Apakah *store atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bakso Mblenger?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, makalah ini dibuat dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mblenger.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mblenger.
3. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mblenger.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk masukan dan bahan informasi untuk Bakso Mblenger agar mengetahui bagaimana kualitas produk, kualitas layanan dan *store atmosphere* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi penulis

Penelitian ini bertujuan untuk masukan sekaligus menambah wawasan Penulis dan sebagai pandangan konsumen terhadap suatu produk, layanan dan *store atmosphere* yang ditawarkan.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan ini disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab kedua ini berisi tentang tinjauan teori, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ketiga berisi tentang jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisa data, dan pembahasan dari penelitian.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab kelima atau terakhir berisi tentang simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**