BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perekonomian yang semakin maju membawa dampak baik bagi dunia usaha saat ini. Secara umum tujuan membuka usaha adalah mencapai dan meningkatkan keuntungan, dan yang lebih penting adalah untuk Kepuasan Pelanggan agar pelanggan setia kepada produk yang kita tawarkan. Hal itu dapat dilakukan dengan memperhatikan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik. Semakin banyaknya usaha yang muncul saat ini mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis, hal itu menyebabkan semakin ketatnya persaingan. Munculnya berbagai usaha yang bersifat sejenis tersebut juga lambat laun akan memberikan dampak bagi para pelanggan untuk semakin selektif dalam menentukan pilihan.

Suatu perusahaan harus mempunyai strategi pemasarannya dan juga pelayanan sosial dengan tujuan untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya dan Kepuasan Konsumen secara optimal. Studi yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2012) dalam Sulistyowati (2015), menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka sarankan.

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut (Kloter, 2002:83) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler (2002:42) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada Kepuasan Pelanggan (Walker, 2001:35 dalam Cristo, 2017). Dengan demikian pasar akan mencari jasa pelayanan yang paling sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Dan saat ini pun masih banyak perusahaan yang kurang menyadari begitu pentingnya Kepuasan Pelanggan. Kebanyakan perusahaan hanya terpaku pada standar bahan baku yang sudah ada tanpa memperhatikan Kepuasan Pelanggan. Dalam suatu perusahaan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan berkaitan sangat erat dengan penetapan harga. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mendorong seorang pelanggan untuk tetap setia kepada suatu produk yang ditawarkan. Dengan seiring berjalannya waktu perusahaan akan tau keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan hal tersebut perusahaan akan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Perusahaan harus selalu memaksimumkan Kepuasan Pelanggan serta meminimumkan jasa pelayanan pelanggann yang kurang menyenangkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan bisnis restoran dari tahun ke tahun semakin

meningkat. Perkembangan dan peningkatan jasa restoran ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi diantara sekian banyak perusahaan yang ada.

Dalam suatu perusahaan, menentukan harga juga hal yang tak kalah penting, karena Harga yang ditawarkan suatu perusahaan pada pelanggan sebagai sebuah tolak ukur pada kualitas produk yang dibeli. Harga dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli serta berlangganan pada suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Harga adalah estimasi penjual terhadap arti ekspensi nilai yang menyangkut kegunaan dan kualitas produk, citra yang terbentuk melalui iklan dan promosi, ketersedian produk melalui jaringan distribusi serta layanan yang menyertai suatu produk (Kartajaya, 2002:481).

Menurut Basu Swastha (2005:185) Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Dan menurut Tjiptono (2005) Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna suatu barang dan jasa. Dari pengertian yang disimpulkan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian harga adalah keseluruhan nilai suatu barang maupun jasa yang diberikan dalam bentuk uang. Selain itu harga adalah segala sesuatu atau nilai yang ditetapkan bagi “sesuatu”.

Menurut Lim (2010) dalam Cristo (2017) Lingkungan Fisik restoran adalah pengaruh Kepuasan Pelanggan seperti seperti musik, pengaturan-pengaturan, dekorasi ini adalah hal yang menciptakan citra positif dari restoran di benak pelanggan. Dengan adanya lingkungan yang baik, maka akan terciptalah kenyamanan pelanggan. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kelengkapan dan fasilitas-fasilitas yang mungkin sangat diinginkan atau dibutuhkn oleh pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan Dewi Nurmasari Pane, Miftah dan Husni (2018) menyatakan bahwa variabel Harga terbukti berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. Demikian juga hasil penelitian Satria Mirsya Affandy Nasution (2017) menyatakan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Bertentangan dengan hasil penelitian Dewi Nurmasari dkk (2018) dan Satria Mirsya Affandy Nasution (2017), serta Mandang Cristo, David, dan Frederik (2017) yang menyatakan bahwa variabel Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dari penelitian Uus UM Fadli (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Demikian juga dengan hasil penelitian Ni Made Arie Sulistyowati dan Ni Ketut (2015). Berbeda dengan hasil penelitian Uus UM Fadli (2017) dan Ni Made Arie Sulistyowati dan Ni Ketut (2015), serta Gilang Hayu Arifitama (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian Mandang Cristo, David dan Frederik (2017) menyatakan bahwa variabel Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Demikian juga dalam penelitian yang dilakukan Jalal Hanaysha (2016) menyatakan bahwa Lingkungan Fisik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Alasan peneliti memilih Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul sebagai objek penelitian yaitu karena dari observasi penelitian bahwa rumah makan tersebut selalu banyak pelanggan dibandingkan dengan yang lainnya. Padahal banyak usaha sejenis yang ada di sekitar lokasi tersebut, namun Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul tetap yang paling unggul dan selalu paling banyak pelanggan. Jadi peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul

"**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Kecamatan Tawangsari Sukoharjo**".

B. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo?

2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo.
3. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di kecamatan Tawangsari Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pembaca:

1. Manfaat Teoritis

Sarana untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan penelitian ini juga diharapkan supaya bisa menjadi referensi khususnya pihak yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dalam praktek bidang manajemen serta dapat menambah pengalaman dalam menganalisis permasalahan dalam bidang pemasaran dan memperkaya pengetahuan mengenai pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pealanggan.

   b. Bagi perusahaan

      Hasil yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini yaitu untuk meningkatkan strategi pemasaran pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul, untuk membantu pemilik rumah makan tersebut dalam meningkatkan dan mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca, dalam penulisan ini terdapat lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan tentang latar belakang permasalahan mengenai pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan yang mendasari adanya penelitian. Kemudian juga dijelaskan tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang dibahas pada setiap bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi tinjauan pustaka yang membahas tentang landasan teori mengenai pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan yang menjadi acuan dalam penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil olah data.

BAB V PENUTUP

Bab lima berisi penutup yang mendeskripsikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN