

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner dari waktu ke waktu mengalami perkembangan pesat, terutama di Sumenep. Banyaknya bisnis dibidang kuliner yang kini dihadapkan pada masyarakat, diharapkan dapat membantu meningkatkan perekonomian terutama di Sumenep. Diberbagai tempat di Sumenep banyak masyarakat yang mulai tertarik dengan bisnis kuliner terutama di daerah Lenteng.

Kegiatan berbisnis merupakan kegiatan yang membutuhkan pemahaman yang dapat menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat baik konsumen atau pelanggan. Maka dari itu perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang bersaing, dan layanan dengan baik kepada konsumen ataupun pelanggan sebagai sector ekonomi yang memiliki peran strategi demi kemajuan masyarakat di Negara ini.

Perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Hal tersebut dikarenakan dalam konsep, salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengetahui apa yang diinginkan seorang konsumen serta menentukan *Bonus pack* yang pantas dan bisa dijangkau oleh konsumen ataupun pelanggan.

Perusahaan menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang lama. Salah satu cara agar bisa lebih unggul dalam persaingan dengan perusahaan yang lain dengan melayani segala kebutuhan pelanggan agar terpenuhi. Pelanggan atau konsumen adalah suatu aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan.

Faktor kualitas pelayanan, *bonus pack* dan lokasi salah satu faktor untuk mencapai suatu kepuasan konsumen ataupun pelanggan untuk membeli barang atau jasa. Kualitas pelayanan yang sangat baik akan menimbulkan suatu kepuasan pelanggan seperti senang dan ingin membeli barang atau jasa di tempat tersebut. Selain kualitas pelayanan *bonus pack* dan lokasi juga sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk membeli barang tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung padanya, orang yang membawa kita kepada keinginannya dan orang yang teramat penting yang harus di puaskan.

Ayam geprek milik Pak Jufrianto tempat makanan yang lokasinya terletak di daerah Lenteng Kabupaten Sumenep.

Berikut data menu makanan pada Ayam Geprek Pak Jufriyanto :

Tabel 1.1

Data menu makanan ayam geprek pak jufriyanto Tahun 2022

NO	Daftar Menu	Harga
1	Ayam Geprek Saja	Rp. 9.000
2	Nasi Ayam Geprek	Rp. 7.000
3	Ceker Mercon	Rp. 10.000
4	Sayap Mercon	Rp. 10.000
5	Usus Mercon	Rp. 8.000
6	Indomie Rawit	Rp. 7.000
7	Indomie Ayam Geprek	Rp. 13.000
8	Indomie Ceker Mercon	Rp. 10.000
9	Indomie Sayap Mercon	Rp. 10.000
10	Indomie Usus Mercon	Rp. 10.000

Sumber: Pak Jufriyanto 2022

Kualitas pelayanan penting untuk di perhatikan pelayanan yang cepat dan baik atau melebihi pelayanan yang mereka harapkan.pelanggan cenderung untuk menjadi puas dan ada kemungkinan pelanggan akan menggunakan jasa yang sama di waktu yang akan datang, maka akan menyebabkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Jika pelayanan kurang baik atau tidak memuaskan bagi pelanggan akan timbul rasa kecewa maka pelanggan enggan untuk kembali lagi. Selain itu nama usaha akan menjadi buruk dan berisiko apabila pelanggan bercerita ke orang lain atau menjelekkan dari perusahaan yang bersangkutan.

Permasalahan yang terjadi, kualitas pelayanan ayam geprek Pak Jufriyanto kurang memuaskan. Dikarenakan terjadinya beberapa keluhan dari pelanggan, salah satu yang dikeluhkan oleh pelanggan yang membuat pelanggan menunggu terlalu lama. Kurangnya adanya bonus pack terhadap konsumen yang pembelianya banyak ataupun pelanggan yang sering membeli di ayam Geprek Pak Jufriyanto. Sedangkan lokasi yang dimiliki Pak Jufriyanto kurang memadai seperti kurangnya tempat parkir karena lahannya yang sempit sehingga membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan aman .

Berdasarkan penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bonus Pack Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Ayam Geprek Pak Jufriyanto Di Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep).**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah Kualitas Pelayanan, *Bonus Pack* Dan Lokasi Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen ?
- 1.2.2 Apakah Kualitas Pelayanan, *Bonus Pack* Dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1.3.1 Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan , *Bonus Pack* Dan Lokasi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.

1.3.2 Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Bonus Pack* Dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh bagi pihak yang terkait antara lain :

1.4.1 Secara teoritis

Kontribusi teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat mendapatkan pemahaman atau penjelasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Bonus Pack* Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Ayam Geprek Pak Jufriyanto). Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran khususnya dalam kualiatas pelayanan,*bonus pack* dan lokasi.Dan hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadikan literatur untuk penelitian selanjutnya tentang keputusan konsumen.

1.4.2 Secara praktis

a. Bagi penulis

Selain sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan kelulusan, penelitian ini juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan selama menjalani perkuliahan dalam menghadapi kondisi apapun. Dan penelitian ini juga untuk menambah pengalaman bagi penulis.

b. Bagi universitas

Hasil penelitian ini untuk menambah bahan informasi dan referensi untuk pengembangan kualitas pendidikan di universitas selanjutnya dimasa akan datang.

c. Bagi konsumen lain

Untuk mempromosikan kepada konsumen bahwasannya kualitas pelayanan, *bonus pack*, lokasi sangat penting bagi seorang bisnis dan menjadi peluang yang sangat besar bagi konsumen lainnya yang ingin berbisnis.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Dalam Penelitian Ini Hanya Membatasi Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Bonus Pack* Dan Lokasi Secara Simultan Maupun Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Pak Jufriyanto Di Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.