

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Bakso Sonhaji Sony Lampung



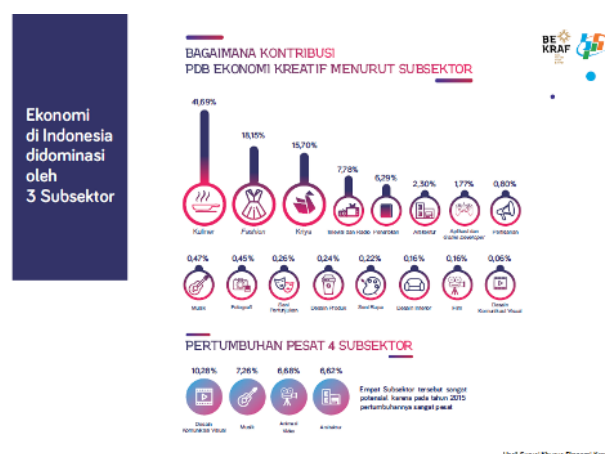
Gambar 1.1 Logo Sonhaji Sony

Sumber: (Facebook.com, 2012)

Bakso Sonhaji Sony merupakan restoran spesialis bakso yang terkenal dan legendaris di Lampung. Bakso Sonhaji Sony didirikan oleh seorang perantauan asal Jawa Timur bernama Son Haji dan mulai berdiri pada tahun 1996. Selain menu specialnya yaitu Bakso, Bakso Sonhaji Sony juga menawarkan menu lain yaitu mie ayam. Yang membedakan Bakso Sonhaji Sony dengan usaha bakso lainnya yaitu Bakso Sonhaji Sony memiliki usaha perternakan sapi sendiri yang dikelola membuat perkembangan dengan menyediakan bakso dan pempek dalam bentuk beku yang dapat dikonsumsi di rumah. Selain itu, Bakso Sonhaji Sony juga membeli mesin pengolahan bakso dari Jerman untuk mendapatkan kualitas bakso yang maksimal (Gautama, W, 2021). Segmen pasar Bakso Sonhaji Sony adalah semua kalangan masyarakat. Hingga saat ini Bakso Sonhaji Sony memiliki 17 cabang di Lampung dan 14 cabang lainnya di Jakarta, bogor, Tangerang, Bekasi dan Palembang.

1.2. Latar Belakang

Covid-19 berdampak pada ekonomi global (Purwanto, 2021) dan membuat kelangsungan berbagai industri di dunia menjadi terancam dan mengalami keterpurukan termasuk di Indonesia (Pulungan, 2020). Industri yang terkena dampak dari adanya Covid -19 yaitu industri pariwisata, otomotif, besi baja, penerbangan dan MRO, kereta api dan galangan kapal, semen, keramik dan kaca, regulator, peralatan listrik, dan kabel, industri elektronika dan peralatan telekomunikasi, tekstil, mesin dan alat berat, meubel dan kerajinan (Ekarina, 2020). Namun, industri makanan dan minuman menjadi salah satu industri yang dapat bertahan dalam kondisi Covid-19. Hal tersebut dibuktikan oleh laporan Kuartal I-2021 kenaikan pertumbuhan industri makanan dan minuman yaitu sebanyak 2.45% dan dikatakan bahwa industri makanan dan minuman menjadi salah satu yang tertinggi di sektor industri pengolahan (Yudhistira, 2021). Kuliner juga menjadi sektor terbesar penyumbang PDB Ekonomi Kreatif. (lihat pada gambar 1.2)



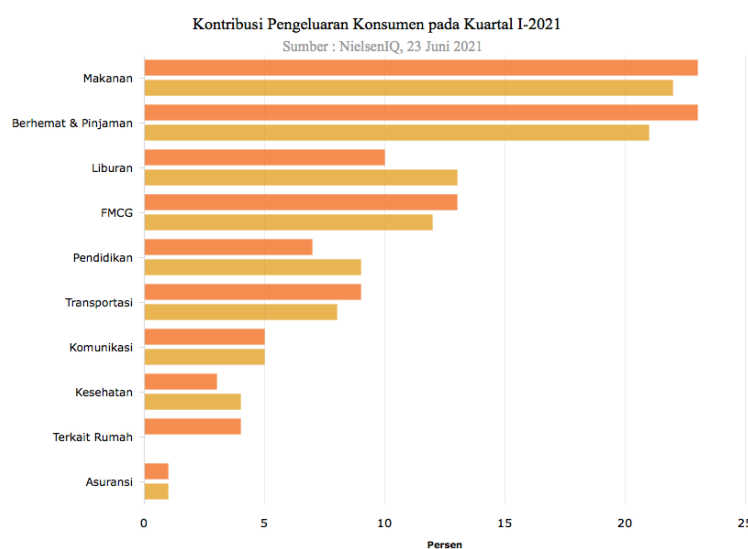
Gambar 1.2 Kontribusi Subsektro Terhadap PDB Nasional

Sumber: (Lina, 2018)

Dapat dilihat dari gambar 1.2. Badan Pusat Statistik (BPS) yang mencatat tiga subsector utama di Indonesia, yaitu kuliner, fashion, dan kriya yang menjadi penyumbang terbesar dari 16 sektor ekonomi kreatif. Menurut survey BPS, subsektor kuliner memberi 41,69% dari *product domestic bruto* (PDB) ekonomi kreatif atau sekitar Rp 382 triliun. Dari hasil statistik, kuliner memberikan kontribusi terbesar karena merupakan salah satu kebutuhan dasar dan utama dari masyarakat Indonesia. Dari 8,2 juta unit industri kreatif, 68% diantaranya bergerak di industri kuliner dan memiliki potensi pertumbuhan yang besar di Indonesia untuk terus berkembang (Lina, 2018). Hal tersebut, didukung dengan banyaknya masyarakat yang

membuka bisnis kuliner karena tergolong praktis dari sisi pembuatan, penyajian, dan konsumen (Ananda, 2021). Walaupun daya beli masyarakat pada saat Covid-19 tergolong lemah tidak menutup semangat masyarakat untuk membuka bisnis kuliner.

Terhitung pada kuartal I-2021 daya beli masyarakat dicatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yaitu minus 2,23% (Supriyatna, I., & Djailani, 2021). Akibat adanya Covid-19 daya beli masyarakat melemah ditengah adanya Covid-19. Tetapi, angka Kontribusi pengeluaran konsumen Indonesia untuk belanja makanan masih menjadi yang paling tinggi. (lihat pada gambar 1.3)



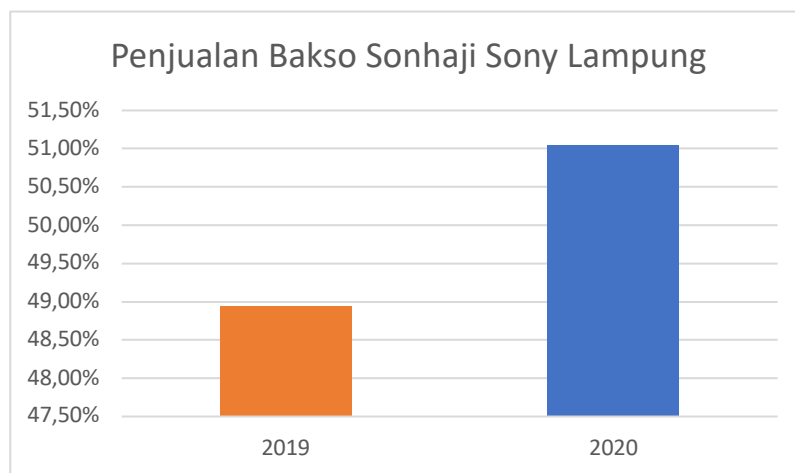
Gambar 1.3 Grafik Kontribusi pengeluaran konsumen pada kuartal I-2021

Sumber: (Yudhistira, 2021)

Dapat dilihat dari grafik diatas, kontribusi pengeluaran konsumen untuk berbelanja makanan menjadi yang tertinggi yaitu 22%, diikuti dengan kontribusi pengeluaran konsumen untuk menabung dan membayar utang yaitu 21%, liburan yaitu 13%, *fast moving consumer goods* (FMGC) yaitu 12%, Pendidikan yaitu 9%, transportasi yaitu 8%, komunikasi yaitu 5%, kesehatan yaitu 4%, perumahan yaitu 4% dan Asuransi yaitu 1%. Hal tersebut membuktikan bahwa banyak masyarakat yang mengeluarkan uang untuk membeli makanan dan membuat Bisnis kuliner di Indonesia. Salah satu daerah yang berkembang pesat pada industri kuliner yaitu Lampung (Trihendrawan, 2020). Hal tersebut dapat dibuktikan dari banyaknya restoran hingga kafe, yang terus bermunculan di Lampung (Jannah, 2017, Garudateam, 2021)

Perkembangan bisnis kuliner di Lampung terus berkembang, karena masyarakat menilai bisnis kuliner memiliki banyak peminat. Walaupun daya beli masyarakat menurun di

era Covid-19 hal tersebut tidak mempengaruhi para pembisnis kuliner dalam menjalankan usaha kulinernya. Beberapa wisata kuliner di Lampung yang murah dan enak salah satunya adalah Bakso Sonhaji Sony Lampung yang sudah dikenali oleh banyak wisatawan dan menjadi yang paling favorit (Globaldrafnews.com, n.d.). Bakso Sonhaji Sony Lampung merupakan salah satu warung bakso paling enak dan dicari di Lampung (Haryadi, 2016). Selain itu, Bakso Sonhaji Sony Lampung merupakan ikon kuliner di Lampung yang diminati oleh masyarakat dalam maupun luar Lampung (Pardiana, 2021). Hal tersebut juga dibuktikan dengan naiknya penjualan bakso Sonhaji Sony Lampung dari tahun 2019-2020 yang dapat dilihat pada gambar 1.4.

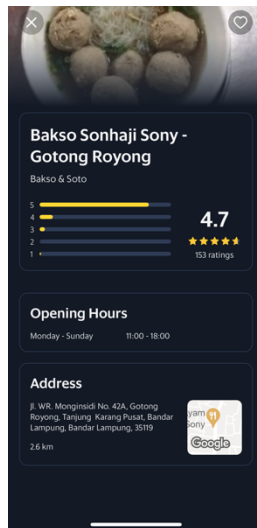


Gambar 1.4 Rata-rata penjualan Bakso Sonhaji Sony tahun 2019-2020

Sumber: data yang telah diolah dari BPPRD Kota Bandar Lampung, 2021

Dari gambar diatas, dapat dilihat tingkat kenaikan penjualan Bakso Sonhaji Sony Lampung. dari tahun 2019 – 2020 tingkat kenaikan penjualan Bakso Sonhaji Sony sebesar 2.1%. Hal itu menandakan bahwa pada saat Covid-19 Bakso Sonhaji Sony Lampung mengalami kenaikan penjualan.

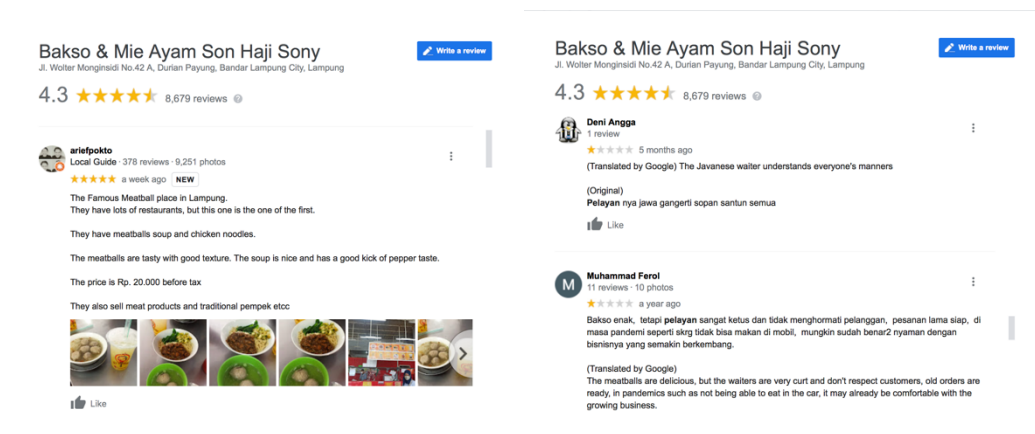
Pada era Covid-19 saat ini, tren kuliner di Lampung berkembang menjadi kuliner online, dimana dapat dimanfaatkan sebagai alternative pemasaran. Konsumen saat ini senang mencari referensi kuliner dan memesan melalui internet salah satunya dengan melihat ulasan di internet dan memesan melalui aplikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut dapat mempermudah pelaku usaha kuliner untuk melakukan pemasaran (Haluanlampung.com, 2019). Salah satunya pada aplikasi Grabfood (lihat gambar 1.5)



Gambar 1.5 Rating dan Ulasan Bakso Son Haji Sony Lampung

Sumber: Grabfood

Dapat dilihat dari gambar diatas, Bakso Sonhaji Sony Lampung mendapatkan Rating 4.7 / 5 dari 153 ratings yang diberikan di aplikasi Grabfood. Selain pada aplikasi grab food, pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung memberikan rating dan menuliskan ulasan pada Google. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.6.

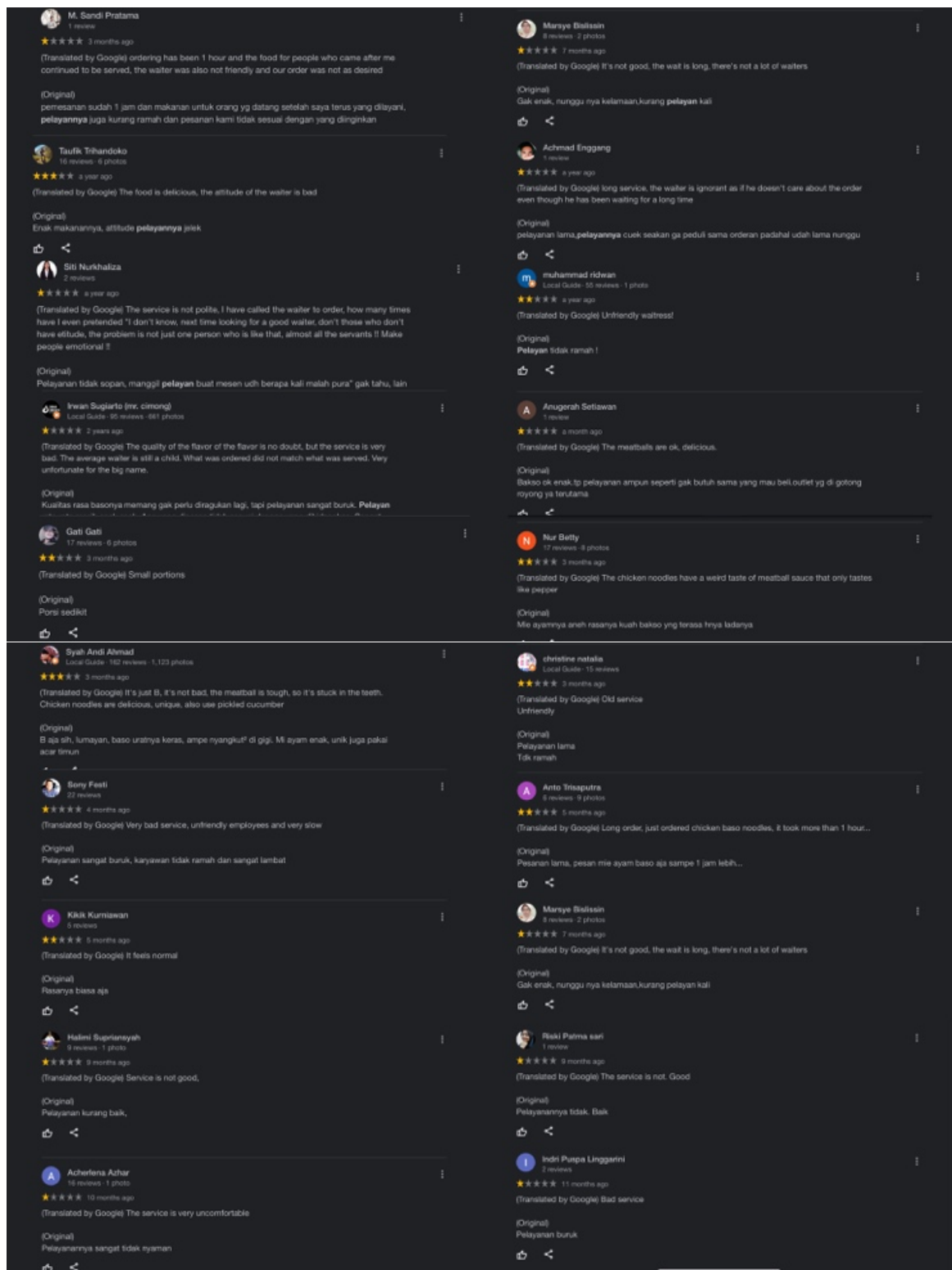


Gambar 1.6 Rating dan ulasan Bakso Son Haji Sony Lampung

Sumber: (Google.com, 2021)

Pada Google, Bakso Sonhaji Sony Lampung mendapatkan rating 4.3/5.0 dari 8.679 ulasan. dari ulasan tersebut beberapa pelanggan merasa puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan dengan memberikan rating 4 sampai 5. Namun, tidak sedikit juga masyarakat yang memberikan rating dan ulasan rendah karena merasa tidak puas terhadap kualitas produk

dan kualitas pelayanan Bakso Sonhaji Sony Lampung. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.7.



Gambar 1.7 Ulasan Negatif Pelanggan Bakso Sonhaji Sony pada Google

Sumber: (Google.com, 2021)

Dari kurang lebih 8.679 ulasan yang diberikan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung, terdapat ulasan positif maupun negatif. Dari ulasan positif dan negatif yang diberikan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung mencerminkan perbedaan rasa kepuasan dan ketidakpuasan dari pelanggan. Dari Gambar 1.7 terdapat kesan kurang baik yang diberikan pelanggan terkait produk dan pelayanannya. Hal tersebut membuktikan adanya permasalahan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakso Sonhaji Sony Lampung.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di persaingan industri makanan saat ini. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Handoko, 2017) dan (Uzir et al., 2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian (Yanuar et al., 2017) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari Penelitian tersebut maka diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada berbagai sektor, termasuk industri makanan.

Maka dari latar belakang diatas dapat dilihat, Bakso Sonhaji Sony Lampung mengalami kenaikan penjualan sebanyak 2.1%. Dengan terjadinya kenaikan penjualan bertambah juga ulasan yang diberikan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung. dari ulasan tersebut terdapat ulasan positif dan tidak sedikit terdapat ulasan negative, banyak juga pelanggan yang merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Bakso Sonhaji Sony Lampung sehingga memberikan rating rendah. Dengan adanya hal tersebut maka, perlu adanya tinjauan kembali pada kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor dalam mendapatkan Kepuasan Pelanggan (Handoko, 2017, Yanuar et al., 2017 & (Uzir et al., 2021). Maka dari itu, berdasarkan masalah dan latar belakang diatas. Penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Sonhaji Sony Lampung”**

1.3. Perumusan Masalah

Dari banyak industri yang terdampak dari Covid-19, Industri makanan dan minuman dapat bertahan dan mengalami kenaikan 2.45%. Sektor Kuliner menjadi penyumbang *Product Domestic Bruto* terbesar pada industri kreatif yang berarti bisnis kuliner terus berkembang. Ditengah terus berkembangnya bisnis kuliner, daya beli masyarakat melemah. Tetapi, angka Kontribusi pengeluaran konsumen Indonesia untuk belanja makanan masih menjadi yang paling besar. Karena hal tersebut bisnis kuliner di Indonesia terus berkembang salah satunya di Lampung. Bakso Sonhaji Sony Lampung adalah salah satu wisata kuliner di Lampung yang menjadi tempat paling favorit dan menjadi warung bakso paling enak dan dicari di Lampung. Bakso Sonhaji Sony juga merupakan ikon kuliner di Lampung. Hal tersebut dibuktikan dengan meningkatnya penjualan Bakso Sonhaji Sony sebesar 2.1%. dengan meningkatnya penjualan Bakso Sonhaji Sony Lampung yang memberikan ulasan. Dari ulasan yang diberikan, ada yang memberikan rating tinggi dengan ulasan positif, dan banyak juga yang memberikan rating rendah dengan ulasan negatif terkait produk dan pelayanan Bakso Sonhaji Sony Lampung pada Google. Hal tersebut mencerminkan adanya perbedaan rasa kepuasan dan ketidak puasan dari pelanggan. Dari situ terbukti adanya permasalahan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakso Sonhaji Sony Lampung.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dibuktikan dari penelitian penelitian (Handoko, 2017 & Uzir et al., 2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian (Yanuar et al., 2017) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan dari fenomena dan latar belakang yang didapatkan mengenai rating dan ulasan positif dan negatif yang diberikan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung. banyak pelanggan yang merasa ketidak puasaan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan dan akhirnya memberikam rating rendah dan ulasan negatif. Maka, perlu adanya tinjauan kembali mengani kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar penilaian responden tentang Kualitas Produk (*product quality*), Kualitas Pelayanan (*service quality*), dan Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk (*product quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk (*product quality*) dan Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui seberapa besar penilaian responden tentang Kualitas Produk (*product quality*), Kualitas Pelayanan (*service quality*), dan Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk (*product quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk (*product quality*) dan Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pemasaran melalui kepuasan pelanggan dengan aspek kualitas produk (*product quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*).

1.5.2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan khususnya untuk Bakso Sonhaji Sony Lampung terhadap strategi yang dilakukan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan dengan melihat kualitas produk (*product quality*) dan kualitas

pelayanan (*service quality*). Selain itu, juga memberikan informasi dan referensi pada restoran dalam memilih strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari hasil penelitian ini.

1.6. Sistematika Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi penjelasan secara umum, menggambarkan isi penelitian. Bab I meliputi : Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini, berisi teori yang digunakan, disertai penelitian terdahulu dengan kerangka pemikiran penelitian dan Hipotesis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini, berisi metode yang digunakan pada penelitian. Bab ini meliputi: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini, berisi Hasil penelitian yang dijelaskan secara sistematis dan dianalisis. Bab ini berisi: menyajikan hasil penelitian dan menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini, berisi kesimpulan dari hasil dan saran yang berkaitan dengan manfaat dari penelitian.