

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Carne Smoked BBQ Bandung merupakan bisnis yang bergerak di sektor *food and beverages*, yang didirikan pada tahun 2018 oleh Ghani Husnan selaku *founder* dan *owner*. Berawal dari Ghani Husnan yang memiliki hobi memasak dan merasa bosan dengan olahan daging sapi yang banyak beredar di Indonesia, terciptalah ide untuk membuat olahan daging sapi yang berbeda dengan teknik pengasapan selama 18 jam yang terinspirasi dari negara bagian Amerika Serikat yaitu Texas dengan memadukan rempah khas Indonesia. Selama beberapa kali mencoba memasak daging sapi dengan teknik pengasapan sang owner akhirnya menemukan resep yang sesuai. Teman terdekat dan keluarga menjadi percobaan pertamanya, setelah teman terdekat dan keluarga mencoba akhirnya mereka mendukung untuk menjual hasil percobaan dan dari sinilah mendapatkan ide untuk membuat bisnis kuliner daging asap, yaitu Carne Smoked BBQ.

Pada awalnya Carne Smoked BBQ belum memiliki tempat untuk berjualan, hanya melayani pesanan *pre-order* dan dikirimkan sendiri ke alamat pemesan. Sistem *pre-order* ini dilakukan dengan menggunakan media sosial Instagram. Seiring berjalannya waktu, pesanan pun semakin bertambah banyak dan sudah tidak bisa ditangani sendiri untuk mengantar pesanan tersebut sendiri. Carne Smoked BBQ memperluas jangkauan dengan mendaftarkan Carne Smoked BBQ di *Go-Food* dan *Grabfood*. Carne Smoked BBQ pun masih belum memiliki resto dan masih menggunakan dapur rumahnya untuk menyajikan pesanan.

Lalu pada awal 2019 sang owner baru mendirikan resto untuk makan ditempat dan resto pertamanya dibangun di halaman rumah yang bertempat di Jalan Karasak Lama no 109, Bandung. Carne Smoked BBQ mulai melebarkan usahanya dengan melakukan kolaborasi dengan bisnis *food and beverages* yang sudah ternama sebelumnya contohnya seperti Pizza Place dan Bluedoors Coffee untuk meningkatkan pemesanan dan memberikan pengalaman baru dimana *New York Style* pizza ala Pizza Place dengan topping *Smoked Beef* ala Carne Smoked BBQ. Tidak hanya makan

ditempat dan pemesanan online Carne Smoked BBQ juga melayani *private* BBQ untuk mendapatkan sensasi makan dan bisa menyaksikan koki dari Carne Smoked BBQ memasak secara langsung dirumah, tidak hanya *private* BBQ dirumah Carne Smoked BBQ juga melayani acara – acara seperti acara pernikahan, acara ulang tahun dan sebagainya.

Dengan beberapa kesuksesan yang dicapai seiring berjalan waktu dari tahun ke tahun, Carne Smoked BBQ mendirikan cabang terbarunya pada tahun 2021 berlokasi di Jalan Aceh no. 45 Bandung agar lebih mudah dijangkau oleh para konsumennya.

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut merupakan gambar logo dari Carne Smoked BBQ:



Gambar 1.1 Logo Carne Smoked BBQ Bandung

Sumber: (Data Internal, 2021)

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Carne Smoked BBQ sebagai bisnis olahan daging sapi memiliki tujuan yang di salurkan melalui visi dan misinya yaitu:

Visi:

“Menjadikan Smoked Beef dari Carne yang berasal dari Texas Amerika Serikat bisa diterima dan dinikmati oleh masyarakat Indonesia dengan memadukan rempah rempah khas Indonesia.”

Misi:

1. Menyajikan sajian Smoked BBQ yang bisa dijangkau oleh semua kalangan dengan harga yang bersahabat.
2. Memberikan kualitas Smoked BBQ terbaik di Indonesia.
3. Menyajikan cita rasa khas Carne Smoked BBQ yang tidak terlupakan oleh masyarakat Indonesia.
4. Memperluas jangkauan Carne Smoked BBQ se-Indonesia.

1.1.4 Produk Carne Smoked BBQ Bandung

CARNE PACKAGE		PLATTER	
NASI BRIYANI SMOKED BRISKET Nasi Briyani, Smoked Beef Brisket, Coleslaw Salad, Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	42K	FOR 3 Smoked Beef Brisket 150 Gr, Smoked Chicken 100 Gr, 10 pcs Chicken Ball, Handcut Fries, Coleslaw Salad, 3 Sauce (Original/Spicy/BBQ)	150k
NASI SMOKED BRISKET Nasi Putih, Smoked Beef Brisket, Coleslaw Salad, Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	38K	FOR 5 Smoked Beef Brisket 200 Gr, Smoked Chicken 150 Gr, 20 pcs Chicken Ball, Handcut Fries, Coleslaw Salad, 5 Sauce (Original/Spicy/BBQ) Smoked Beef Bacon 200 Gr, 2 Sauce (Original/Spicy/BBQ)	225k
NASI BRIYANI SMOKED CHICKEN Nasi Briyani, Smoked Chicken, Coleslaw Salad, Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	32K	SIDES	
NASI SMOKED CHICKEN Nasi Putih, Smoked Chicken, Coleslaw Salad, Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	28K	HANDCUT FRIES Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	15K
BACON FRIES Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	30K	TORTILLA Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	15K
BACON TORTILLA Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	30K	CHICKEN BALL 10pcs	25K
MAC AND CHEESE SMOKED BRISKET Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	45K	COLESLAW SALAD Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	10K
HANDCUT FRIES SMOKED BRISKET Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	40K	EXTRA	
TORTILLA SMOKED BRISKET Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	38K	SALUCE Original/Spicy/Cheese/BBQ	5K
RICE BOX CHICKEN BALL Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	20K	SAMBAL Dabo Dabo/Bawang/Jo	3K
CHIKEN TENDER RICE Sauce (Original/Spicy/BBQ/Cheese)	20K		

Gambar 1.2 Menu Carne Smoked BBQ Bandung

Sumber: (Data Internal, 2021)

Dari gambar diatas, Carne Smoked BBQ memiliki berbagai macam pilihan menu makanan yang ditawarkan, lalu kita juga bisa melihat varian menu yang berikan seperti Carne Package yang terdiri dari Nasi Briyani Smoked Brisket, Nasi Smoked Brisket, Nasi Briyani Smoked Chicken, Nasi Smoked Chicken, Bacon Fries, Bacon Tortilla, Mac and Cheese Smoked Brisket, Handcut Fries Smoked Brisket, Tortilla Smoked Brisket, Rice Box Chicken Ball dan Chiken Tender Rice. Lalu adapun varian Platter yang terdiri dari platter untuk tiga orang dan lima orang. Dari varian menu tersebut protein utamanya yaitu smoked beef brisket dan bagi yang tidak menyukai daging sapi tersedia juga menu smoked chicken. Adapula *signature dish* dari Carne Smoked BBQ dan merupakan menu terlaris dari Carne Smoked BBQ untuk makan ditempat maupun pemesanan secara *online* adalah nasi briyani smoked brisket. Dan sauce yang menjadi kesukaan para konsumen ialah *sauce original*.

Pada gambar tersebut terlihat harga yang ditawarkan oleh Carne Smoked BBQ, untuk varian Carne Package yaitu Rp 20.000 sampai dengan Rp 42.000, sedangkan untuk varian Platter berkisar di harga Rp 150.000 sampai dengan Rp 225.000. Harga yang ditawarkan oleh Carne Smoked BBQ relatif mahal untuk menikmati daging sapi asap. Dengan harga yang relatif mahal tentunya berpengaruh kepada nilai yang dirasakan konsumen Carne Smoked BBQ dan Kepuasan Konsumen Carne Smoked BBQ.

1.1.5 Store Carne Smoked BBQ Bandung



Gambar 1.3 Store Carne Smoked BBQ Bandung

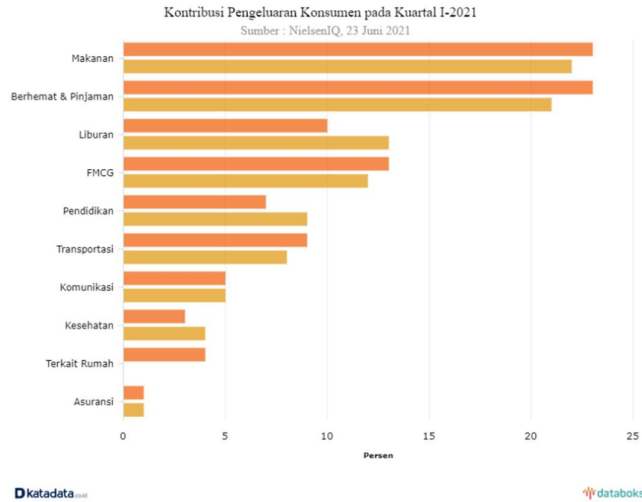
Sumber: (Data Internal, 2021)

Store Carne Smoked BBQ menonjolkan warna identitas nya yaitu *forest green* dikombinasikan dengan ornamen kayu yang simpel dan estetik. Gambar diatas merupakan *store Carne Smoked BBQ* yang berlokasi di Jalan Aceh no.45 Bandung.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Industri bisnis *Food and Beverage* sekarang mengalami pertumbuhan yang positif. Hal ini bisnis tersebut banyak diminati oleh masyarakat di Indonesia dengan banyaknya industri *Food and Beverage* seperti *cafe*, restoran dan kedai – kedai di Indonesia dikarenakan makanan adalah salah satu faktor andalan kebutuhan setiap manusia. Dibuktikan oleh adanya data menurut (Katadata.co.id, 2021) bahwa tingkat

pengeluaran masyarakat mendominasi belanja makanan. Untuk para pembisnis di bidang *food and beverage* hal ini akan dijadikan sebagai peluang usaha untuk memperoleh keuntungan salah satunya.



Gambar 1.4 Data Pengeluaran Konsumen

Sumber: (Katadata.co.id, 2021)

Data yang diperoleh dari hasil survey konsumen NielsenIQ dapat menunjukkan bahwa makanan menjadi faktor utama untuk masyarakat melakukan pengeluaran tahun ini dan tahun-tahun sebelumnya. Persentase belanja makanan para konsumen di Indonesia mencapai 22% ditahun 2021 ini.

Kebutuhan manusia dalam mengkonsumsi makanan sangatlah penting untuk memenuhi kadar gizi yang baik bagi setiap manusia tentunya makanan yang dimakan harus memiliki protein yang baik, menurut alodokter.com, (2020) protein harian yang dianjurkan untuk tubuh berdasarkan usia 1 - 3 tahun 15 - 20 gram/hari, Anak usia 4 - 12 tahun 25 - 50 gram/hari, Remaja 13 - 18 tahun 65 - 75 gram/ hari dan Orang Dewasa dan lansia 60 - 75 gram/hari. Protein yang baik contohnya seperti daging sapi.

Menurut Kompas.com, (2021) daging sapi memiliki protein sebesar 26 sampai 27 persen protein ini bersumber dari sumber hewani yang mengandung asam amino yang baik. Daging sapi merupakan santapan yang enak dan lezat bagi banyak orang dan bahkan khusus nya bagi masyarakat indonesia daging sapi merupakan makanan sehari – hari untuk memenuhi sumber protein yang dimakan nya. Di Indonesia kebutuhan

daging sapi ini dari tahun ke tahun semakin meningkat, tetapi pertumbuhan konsumsi daging sapi ini tidak sebanding dengan jumlah produksi ternak sapi.

Provinsi	Produksi Daging Sapi menurut Provinsi (Ton)		
	2018	2019	2020
INDONESIA	497 971,70	504 802,29	515 627,74
JAWA TIMUR	96 727,91	103 291,79	105 874,08
JAWA BARAT	81 625,91	79 481,14	82 947,88
JAWA TENGAH	64 755,61	66 681,14	64 154,43
BANTEN	34 946,23	37 328,57	41 394,26
SUMATERA BARAT	20 298,94	21 589,63	22 021,89

Gambar 1.5 Produksi Daging Sapi

Sumber: (Bps.go.id, 2021)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 Jawa Barat berada pada peringkat ke 2 produksi daging sapi se-Indonesia dengan jumlah produksi 82.947 Ton pada tahun 2020 dengan diapit oleh dua provinsi yaitu Jawa Timur yang menduduki posisi produksi daging sapi tertinggi dengan jumlah produksi 105.874 Ton dan Jawa Tengah yang berada satu peringkat dibawah Jawa Barat dengan jumlah produksi daging sapi mencapai 64.154 Ton pada tahun 2020.

Di Kota Bandung terdapat beberapa bisnis kuliner yang menjual menu daging sapi ada beberapa restoran juga yang menjual daging sapi asap seperti Smookin Day BBQ, Ojisan Smokehouse, BBQ Rooftop, Diasapin dan MASLOW Smokehouse. Berikut beberapa usaha restoran daging sapi asap yang berskala kecil maupun besar di Kota Bandung:

Tabel 1.1 Daftar Restoran Dengan Menu Daging Asap di Kota Bandung

No.	Nama	Ciri Khas
1.	Smookin Day BBQ	Menyatukan smoked beef brisket dengan roti gulung seperti hotdog
2.	Diasapin	Menu smoked beef brisket disatukan dengan sayur romain, selada dan tomat
3.	Ojisan Smokehouse	Menggabungkan smoked beef brisked dengan roti baguette, wortel dan jalapeno

4.	MASLOW Smokehouse	Menu toast dengan smoked beef shortplate yang dijadikan sebagai isi dari roti toast
5.	BBQ Rooftop	Menu smoked beef brisket yang digabungkan dengan saus mentai dan nori rice

Sumber: (Data Olahan Penulis, 2021)

Beberapa pesaing atau kompetitor tersebut membawa pengaruh untuk menjadi pilihan dalam benak konsumen. Carne Smoked BBQ harus mempunyai strategi dalam menarik para konsumen dengan rasa daging sapi asap ala Carne Smoked BBQ dan harga yang dapat bersaing diantara para pesaing nya. Dengan Strategi ini Carne Smoked BBQ tetap unggul dan memenangkan hati para konsumen dengan memiliki nilai tersendiri dan memiliki cita rasa rempah khas Indonesia ini menjadi pembeda dari beberapa pesaingnya. Dengan *Perceived Value* akan memaksimalkan tingkat penjualan, hal ini berkaitan dengan strategi penjualan yang harus diperhatikan oleh Carne Smoked BBQ agar para konsumen merasa puas saat membeli makanan di Carne Smoked BBQ.

Untuk mendapatkan cita rasa khas yang berbeda dengan daging asap lainnya. Carne Smoked BBQ memiliki cara tersendiri untuk memasak daging asap yaitu dengan teknik pengasapan selama 18 jam. Selama 18 jam daging sapi yang diasap melalui proses pengasapan tertentu dengan tingkat suhu tertentu untuk mengeluarkan rasa khas daging asap ala Carne Smoked BBQ dan daging asap yang juicy dengan memadukan rempah-rempah Indonesia.

Daging asap berbeda dengan *steak*. *Steak* dimasak dengan cara di *grill* atau dibakar dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk memasaknya. *Steak* juga memiliki tingkat kematangan tertentu. Tingkat kematangan ini sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen seperti *well done*, *medium well* dan *medium rare*. Dengan adanya tingkat kematangan yang berbeda ini jelas berbeda dengan daging asap. Daging asap tidak bisa memilih tingkat kematangan, karena daging asap telah dimasak dengan satu tingkat kematangan yang sempurna.

Dengan teknik memasak yang berbeda dengan daging olahan lain dan memiliki rasa yang khas, Carne Smoked BBQ dapat meramaikan bisnis Food and Beverages di kota Bandung. Dengan banyak bertumbuhnya bisnis Food and Beverages di kota Bandung, penulis tertarik untuk memilih objek penelitian Carne Smoked BBQ yang memiliki menu andalan daging asap yang memadukan rempah rempah Indonesia.



Gambar 1.6 Grafik Data Pendapatan Carne Smoked BBQ

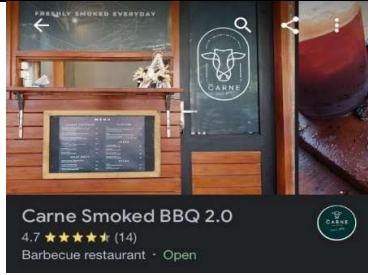


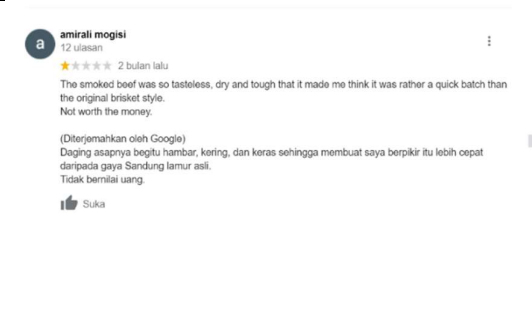
Sumber: Internal Carne Smoked BBQ

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pendapatan Carne Smoked BBQ tertinggi terdapat pada bulan Agustus 2021 sebesar hampir mencapai angka Rp. 14.000.000 dan pendapatan terkecil Carne Smoked BBQ terdapat pada bulan Maret 2021 dengan pendapatan sebesar hampir mencapai angka Rp. 8.000.000. Setiap bulannya pendapatan Carne Smoked BBQ mengalami kenaikan dan penurunan, menurut pihak Carne Smoked BBQ kenaikan dan penurunan ini disebabkan berkurangnya konsumen yang makan di tempat dan berkurangnya pesanan *private* BBQ akibat adanya peningkatan pandemi COVID-19.

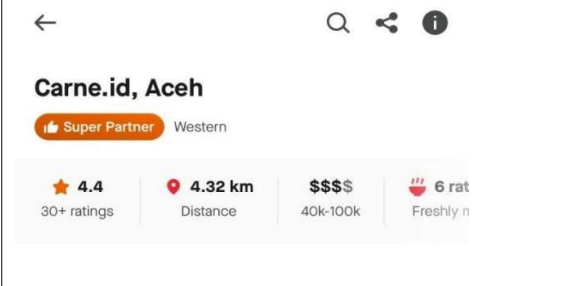


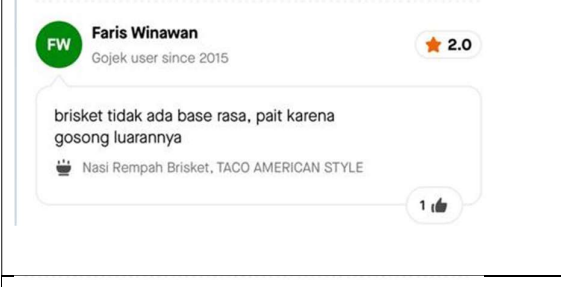

Pada bulan Maret 2021 – Juni 2021 Carne Smoked BBQ mengalami penurunan pendapatan, selama 3 bulan tersebut pendapatan tidak mencapai angka Rp. 10.000.000 dan meningkat kembali pada bulan Juli 2021 – Agustus 2021 tetapi pada bulan September 2021 - Oktober 2021 kembali mengalami penurunan pendapatan dan kemudian stabil di bulan Desember 2021 - Januari 2022. Peningkatan tersebut disebabkan adanya pesanan *private* BBQ dan kolaborasi yang dilakukan Carne Smoked BBQ dengan berbagai pihak.

Dengan adanya peningkatan pendapatan dan banyaknya pesanan private BBQ dan beberapa kolaborasi, konsumen Carne Smoked BBQ pun meningkat. Dengan adanya peningkatan konsumen, Carne Smoked BBQ pun harus menjaga kualitas dan pelayanannya agar konsumen tetap merasa puas.

Tabel 1.2 Rating dan Ulasan Konsumen Carne Smoked BBQ Bandung pada Google

Ulasan Konsumen	Keterangan
 <p>Carne Smoked BBQ 2.0 4.7 ★★★★★ (14) Barbecue restaurant · Open</p>	<p>Carne Smoked BBQ mendapatkan rating 4,7 dari 5 pada Google</p>
 <p>Muhammad Hilaluzzaman Local Guide · 135 ulasan · 311 foto ★★★★★ setahun lalu Jujur ini salah satu makanan ter enak di bandung. Jarang jarang ada smoked beef di bandung. Semoga terus bertahan. Very very very recommended dish</p>	<p>Konsumen Muhammad hilaluzzaman mengatakan bahwa Carne Smoked BBQ menyajikan makanan yang enak.</p>
 <p>Agung Kurniawan Local Guide · 192 ulasan · 745 foto ★★★★★ sebulan lalu Mantep benerrrr...dah lah ga bisa berkata-kata lagi. Nanti kalo udah kunjungan kedua direview lagi Mudah-mudahan panjang umur ini tempat</p>	<p>Konsumen Agung kurniawan mengatakan bahwa Carne Smoked BBQ menyajikan makanan yang membuat ia tidak bisa berkata kata lagi</p>
 <p>amirali mogisi 12 ulasan ★☆☆☆☆ 2 bulan lalu The smoked beef was so tasteless, dry and tough that it made me think it was rather a quick batch than the original brisket style. Not worth the money. (Diterjemahkan oleh Google) Daging asapnya begitu hambar, kering, dan keras sehingga membuat saya berpikir itu lebih cepet daripada gaya Sandung lamur asli. Tidak bernilai uang.</p>	<p>Konsumen Amirali mogisi mengatakan bahwa kecewa dengan makanan yang disajikan oleh Carne Smoked BBQ karena daging asap yang hambar, kering dan keras.</p>

Tabel 1.3 Rating dan Ulasan Konsumen Carne Smoked BBQ Bandung pada aplikasi Gojek

Ulasan Konsumen	Keterangan
	<p>Carne Smoked BBQ mendapatkan rating 4,4 dari 5 pada aplikasi Gojek</p>
	<p>Konsumen Andri faisal nursapta mengatakan bahwa Carne Smoked BBQ membuat daging sapi asap terbaik di Kota Bandung.</p>
	<p>Konsumen Irwan mengatakan bahwa Carne Smoked BBQ menyajikan makanan yang enak namun porsinya terlalu sedikit.</p>
	<p>Konsumen Faris winawan mengatakan bahwa daging asap yang dibuat Carne Smoked BBQ tidak ada base rasa dan pahit karena gosong.</p>
	<p>Konsumen Fionny mengatakan bahwa porsi makanan yang kurang.</p>

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti melakukan Pra-Survey kepada 30 responden konsumen Carne Smoked BBQ. Pra-survey ini diisi oleh konsumen Carne Smoked BBQ . Berikut merupakan hasil dari pra-survey yang telah disebarakan.

Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey mengenai *Perceived Value*

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Responden
		Setuju	%	Tidak Setuju	%	
<i>Emotional Value</i>	Carne Smoked BBQ memberikan pengalaman baru dalam mengkonsumsi daging sapi	28	93,3	2	6,7	30
	Saya senang apabila makan di Carne Smoked BBQ	30	100	0	0	30
<i>Social Value</i>	Saya merasakan adanya peningkatan status sosial saya pada saat membeli makanan di Carne Smoked BBQ	27	90	3	10	30
	Carne Smoked BBQ memiliki ciri khas rasa	28	93,3	2	6,7	30

<i>Quality/Performance Value</i>	daging sapi yang juicy					
	Makanan di Carne Smoked BBQ disajikan secara higienis	26	86,7	4	13,3	30
<i>Price/Value of Money</i>	Makanan yang disajikan oleh Carne Smoked BBQ sesuai dengan harga yang ditawarkan	27	90	3	10	30
	Carne Smoked BBQ memberikan harga yang terjangkau untuk para konsumen	12	40	18	60	30

Dari data di atas, konsumen menyatakan sebagai berikut:

1. Sebesar 93,3% menyatakan setuju bahwa Carne Smoked BBQ memberikan pengalaman baru dalam mengkonsumsi daging sapi.
2. Sebesar 100% menyatakan setuju bahwa senang apabila makan di Carne Smoked BBQ
3. Sebesar 90% menyatakan setuju bahwa adanya peningkatan status sosial pada saat membeli makanan di Carne Smoked BBQ.
4. Sebesar 93,3% menyatakan setuju bahwa Carne Smoked BBQ memiliki ciri khas rasa daging sapi yang juicy.

5. Sebesar 86,7% menyatakan setuju bahwa makanan di Carne Smoked BBQ disajikan secara higienis.

Tabel 1.5 Hasil Pra-Survey mengenai Kepuasan Konsumen

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Responden
		Setuju	%	Tidak Setuju	%	
<i>Overall Service Quality</i>	Carne Smoked BBQ memiliki fasilitas yang lengkap (meja, tempat duduk, toilet, mushola, tempat parkir)	10	33,3	20	66,7	30
<i>Professional Competence</i>	Carne Smoked BBQ memiliki pelayanan yang baik bagi para konsumen	25	83,3	5	16,7	30
<i>Experience with frontline</i>	Pegawai Carne Smoked BBQ ramah dan gesit terhadap konsumen	24	80	6	20	30

Dari data di atas, konsumen menyatakan sebagai berikut:

1. Sebesar 66,7% menyatakan tidak setuju bahwa Carne Smoked BBQ memiliki fasilitas yang lengkap (meja, tempat duduk, toilet, mushola, tempat parkir).
2. Sebesar 83,3% menyatakan setuju bahwa Carne Smoked BBQ memiliki pelayanan yang baik bagi para konsumen.

3. Sebesar 80% menyatakan setuju bahwa Pegawai Carne Smoked BBQ ramah dan gesit terhadap konsumen.

Tabel 1.6 Alasan Konsumen Carne Smoked BBQ Bandung Menjawab Tidak Setuju Terhadap *Perceived Value* dan Kepuasan Konsumen

Harga kurang terjangkau
Fasilitas kurang lengkap
Pegawai kurang ramah dan gesit untuk melayani konsumen

Sumber: (Hasil Olahan Penulis, 2021)

Berdasarkan tabel diatas melalui hasil pra survey dapat diketahui, bahwa Carne Smoked BBQ memberikan harga yang kurang terjangkau, fasilitas yang kurang lengkap dan pegawai yang kurang ramah dan gesit untuk melayani konsumen.

Adapun hasil penelitian yang menyatakan *perceived value* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Slack et al., (2020) hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *perceived value* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. *Social Value* dan *Price/Value of money* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Emotional Value* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Quality / Performance Value* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurutnya pengaruh negatif dikarenakan faktor sosial ekonomi para konsumen pada penelitian tersebut.

Berdasarkan penjelasan masalah yang telah digambarkan di atas, maka peneliti memutuskan untuk membuat penelitian berjudul **“Pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Konsumen Carne Smoked BBQ Bandung”**. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi Carne Smoked BBQ untuk membangun strategi mencapai tujuan usahanya.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian ini dengan mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Perceived Value* pada Carne Smoked BBQ Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen pada Carne Smoked BBQ Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Carne Smoked BBQ Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Perceived Value* pada Carne Smoked BBQ Bandung.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen pada Carne Smoked BBQ Bandung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Carne Smoked BBQ Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan bisa di pergunakan untuk menambah ilmu pengetahuan sebelumnya dibidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan *Perceived Value* dan Kepuasan Konsumen. Disamping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan ide baru Carne Smoked BBQ dalam hal meningkatkan kebutuhan para konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian Carne Smoked BBQ dalam periode penelitian selama bulan November 2021 sampai dengan bulan Juni 2022

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan penyusunan penelitian dalam memberikan gambaran umum dan arahan. Adapun sistematika penulisan untuk

penelitian berjudul “Pengaruh *Perceived Value* terhadap Kepuasan Konsumen Carne Smoked BBQ Bandung”.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara umum objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian serta menjelaskan tentang sistematika penulisan penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjelaskan landasan teori dan literatur mengenai pemasaran terkait dengan topik penelitian dan variabel penelitian yaitu *perceived value* dan kepuasan konsumen. Serta kerangka pemikiran, perumusan hipotesis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, ruang lingkup penelitian, tempat penelitian dan periode penelitian ini.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab pada metode penelitian ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, jenis data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan dari pembahasan dan analisis secara detail dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang masalah dan alternatif masalah terpecahkan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian yang terdapat kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis. Diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan penelitian selanjutnya.