

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam laju ekonomi Indonesia terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan pemberdayaan rumah tangga yang dapat mendukung pendapatan rumah tangga. (Purwana, D. (2017). Salah satu UMKM yang membantu dalam penciptaan konsumsi rumah tangga adalah bisnis kuliner

Table 1.1 Provinsi Usaha Kuliner di Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik, (2022)

Berdasarkan data di atas pada tabel 1.1 diketahui bahwa DKI Jakarta pelaku usaha kuliner yang menduduki peringkat pertama di Provinsi dengan jumlah sebesar 5.159 usaha pada tahun 2020 dibandingkan dengan Provinsi lain seperti Jawa Barat, Jawa Timur dan lainnya.

Persaingan Industri kuliner makanan memiliki resiko minat kategori yang tinggi dimana lingkungan sosial dan budaya dapat mempengaruhi pilihan atas sebuah produk. Budaya dan selera kuliner di Indonesia sangat beragam karena itu banyak UMKM di Indonesia yang membuka usaha dibidang kuliner. Banyaknya keberagaman kuliner membuat para pelaku usaha berlomba-lomba dalam menciptakan ide yang kreatif untuk menarik konsumen. Hal tersebut terjadi, karena Jakarta sebagai tempat dari berbagai Sosial Budaya yang beragam maka kuliner dapat menjadi *Universal*. Namun keanekaragaman kuliner yang berada di Jakarta Selatan memiliki peluang untuk menangkap market bagi konsumen. Salah satunya Dimsum yang merupakan kuliner kekinian yang berasal dari China yang dikembangkan di Indonesia dengan ciri khas rasa lidah orang Indonesia dan menawarkan konsep produk makanan yang berbeda.

Dimsum Gaul adalah salah satu makanan kuliner, yang sudah memiliki Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada tahun 2016 dan pada tahun 2022 Dimsum Gaul telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Dimsum Gaul menawarkan pembelian makanan kepada konsumen melalui *offline* dan *online*.

Penelitian ini akan meneliti seberapa besar kepuasan konsumen pada pembelian Dimsum Gaul. Adapun yang mendasari hal tersebut adalah bahwa peneliti melakukan observasi.

Table 1.2 Data Penjualan Dimsum Gaul Tahun 2022

No	Bulan	Total Penjualan
1	April	Rp. 16.800.000
2	Mei	Rp. 24.000.000
3	Juni	Rp. 19.200.000
4	Juli	Rp. 31.200.000
5	Agustus	Rp. 24.000.000

Sumber: Data Pengusaha Dimsum Gaul (2022)

Berdasarkan Tabel 1. 2 diatas terlihat bahwa selama 5 bulan terakhir terdapat fluktuasi penjualan. Fluktuasi tersebut pada bulan April penjualan sebesar Rp. 16.800.000 dan pada bulan Mei meningkat sebesar 43% yaitu sebanyak Rp. 24.000.000 penjualan meningkat dan pada bulan Juni penjualan mengalami penurunan sebesar 20% yaitu sebanyak Rp. 19.200.000 namun pada bulan Juli penjualan Dimsum Gaul mengalami peningkatan penjualan sebesar 63% yaitu sebanyak Rp. 31.200.000. Pada bulan Agustus terjadi penurunan penjualan sebesar 23% dari pendapatan bulan sebelumnya. Hal ini terjadi karena adanya pembangunan di lokasi penjualan. Disamping itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pemilik usaha tersebut dan pemilik menyatakan bahwa pengunjung rata-rata didominasi oleh konsumen kalangan remaja hingga orang tua. Pemilik juga mengungkapkan bahwa terjadinya penurunan penjualan diduga karena faktor lokasi yang berdekatan dengan Kantin Layang (kalayang) Kementerian pupr dan perbedaan demografis ekonomis. Secara harga penawaran yang diberikan pada konsumen tidak ada perbedaan. Dari sisi pelayanan juga standar yang ditetapkan sama saja tidak ada perbedaan. Fenomena ini menjadi menarik untuk peneliti lakukan telah lebih jauh, yang diduga adanya hubungan dengan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan berdampak pada tingkat penjualan. Kegiatan bisnis kuliner pengusaha di tuntut untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi di mana konsumen mampu merasakan kegunaan yang disajikan oleh hasil olahan tersebut dan disajikan dengan apa yang diinginkan. (Rustanti dalam Dani dkk, 2022).

Berdasarkan fenomena diatas maka penelitian melakukan pra survey untuk memperkuat *argument* dan fenomena tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli peneliti tetapkan pada beberapa variabel yaitu variabel harga, lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya.

Peneliti melakukan pra survey pada Dimsum Gaul untuk memperkuat apakah ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya atas Dimsum Gaul. Hasil pra survey sebagaimana tabel 1. 3

Table 1.3 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Dimsum Gaul

No	Pertanyaan Pra Survey	Jumlah			
		Ya	Tidak		
1	Saya merasa puas atas Harga di berikan oleh Dimsum Gaul ?	83,3%	25	16,7%	5
2	Saya merasa puas atas Lokasi di berikan oleh Dimsum Gaul ?	86,7%	26	13,3%	4
3	Saya merasa puas atas Kualitas Pelayanan di berikan oleh Dimsum Gaul ?	83,3%	25	16,7%	5

Sumber: Data yang diolah peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1. 3 diatas dari ke 3 variabel yang penelitian survey pada 30 responden ternyata ditemukan hasil yaitu terdapat 3 variabel yang memiliki skor

ketidak kepuasan konsumen yaitu variable dari segi harga, lokasi dan kualitas pelayanan. Di duga faktor fluktuasi penjualan akibat ketidaksesuaian dan kepuasan konsumen.

Harga adalah suatu bagian penting bagi penjualan dan pembelian, dimana suatu harga menjadi penentuan keberhasilan atau kegagalan. Karena harga menjadi patokan untuk kepuasan konsumen. Harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa. Jika konsumen tidak puas dengan harga yang ditawarkan, maka akan terjadinya penurunan penjualan. Dari hasil pra survey ketidaksesuaian harga terdapat 16,7% disamping itu peneliti juga mengobservasi perbandingan harga di Dimsum Gaul dengan kompetitor, yaitu Dimsum Corner 354.

Table 1.4 Perbandingan Harga Dimsum Gaul

No	Nama Dimsum	Harga per porsi
1	DimsumGaul	Rp. 10.000
2	DimsumCorner 354	Rp. 17.000

Sumber: Data yang diolah peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa harga yang di tawarkan Dimsum Gaul jauh lebih murah dibandingkan dengan competitor Dimsum Corner 354. Permasalahan harga yang berada di Dimsum Gaul masih terdapat penilaian konsumen yang tidak sesuai dengan harapan sebesar 16,7% responden, padahal harga yang ditawarkan terbilang cukup standar kisaran Rp. 10.000 untuk satu porsi Dimsum Gaul. Jika dibandingkan dengan Dimsum lainnya jauh lebih tinggi. Harga

merupakan sesuatu atau biaya yang dikeluarkan yang menjadi sebuah penilaian atas kepuasan konsumen.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nopita Mayang Sari, Sri Ekowati (2022) yang menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Nur Faizah (2017) yang menyatakan bahwa variabel harga tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain harga faktor yang menjadi penentu kepuasan konsumen adalah faktor lokasi. Lokasi menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan produk. Jika suatu perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategi, maka itu dapat menjadi rintangan bagi para pesaing. Dengan adanya pemilihan lokasi yang baik dan strategis akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk menghadapi pesaing mereka. Adapun permasalahan lokasi yang dihadapi Dimsum Gaul, dari hasil pra survey menyatakan bahwa 13,3% responden tidak puas terhadap lokasi. Hal ini terjadi karena pemilihan lokasi yang dilakukan Dimsum Gaul dekat dengan area yang tidak mempunyai lahan parkir yang cukup luas.

Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Patricia M.A Kambey, Johny R.E Tampi, Tinneke M. Tumbel (2021) yang menyatakan bahwa variabel lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun berbeda dari penelitian yang dilakukan Ovi Rezkiani, Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM (2020) yang menyatakan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan kepuasan konsumen.

Sedangkan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Dalam memutuskan pembelian konsumen, hal yang harus diperhatikan dari segi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Permasalahan yang terjadi pada Dimsum Gaul masih ada sebesar 16,7% konsumen yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Diduga konsumen terkadang tidak langsung menempati tempat yang mereka inginkan, karena tempat yang disediakan kurang dan tempatnya masih kotor atau belum dibersihkan. Pelayanan yang diberikan belum maksimal ke konsumen. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua pihak tanpa adanya perbedaan atas barang dan jasa yang diberikan.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim, Siti Marijam Thawil (2019) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMSUM GAUL DI JAKARTA SELATAN**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Konsumen pada Dimsum Gaul di Jakarta Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti, dan untuk memenuhi kelulusan studi (SI) oleh mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Perusahaan, penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan Kepuasan Konsumen di masa yang akan datang.
- 2) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang terkait dengan bidang ini.
- 3) Bagi Penelitian Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.