

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seperti telah kita ketahui bahwa manusia memiliki kebutuhan yang beraneka ragam. Dari beragam kebutuhan hidup manusia salah satunya adalah kebutuhan pangan. Kebutuhan ini dirasakan paling menonjol karena setiap manusia pastinya membutuhkan makanan untuk dapat bertahan hidup. Dapat kita lihat banyaknya pedagang makanan di setiap jalan dengan cita rasa dan jenis yang berbeda. Begitu beragamnya jenis masakan Indonesia yang tersebar di seluruh penjuru tanah air dari jajanan kaki lima, rumah makan sederhana sampai dengan restoran mewah.

Industri kuliner merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Sektor industri makanan dan minuman mempunyai pangsa pasar yang begitu besar di Indonesia. Maka dari itu tidak mengherankan jika industri *food and beverages* (kuliner) merupakan salah satu industri yang mampu menjadi motor perekonomian suatu daerah (Leoma dan Subagio, 2014). Bisnis kuliner di Indonesia terbagi atas beberapa skala mulai dari skala kecil, skala menengah dan skala besar. Perkembangan bisnis makanan dan minuman saat ini sangat pesat, seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang suka mengonsumsi makanan secara instan yang dapat dibeli di tempat-tempat kuliner.

Tabel 1.1 Data UMKM di Kota Tasikmalaya

No.	Alamat	Kecamatan	Komoditi
1	Jl. Dr. Moh-Hatta No. 104	Cipedes	Minuman
2	Jl. Tentara Pelajar No. 54	Tawang	Minuman
3	Jl. Ampera Gg Hj. Muchtar No. 46	Cipedes	Makanan
4	Jl. Letnan Ibrahim Aji Rt/Rw 01/07	Indihiang	Makanan
5	Jl. Margaharja No. 9	Tawang	Minuman
6	Jl. Golempang	Purbaratu	Makanan
7	Jl. Cilembang	Cihideung	Makanan
8	Jl. Cisalak Cibogor No. 5	Cipedes	Makanan
9	Jl. Cinehel Gang Sayuran IV No. 76	Cipedes	Makanan
10	Jl. Lumba Lumba A/20 Perum Bumi Resik Abdinegara	Mangkubumi	Makanan
11	Jl. K.H. Tubagus Abdullah Gn. Peundeuy	Purbaratu	Makanan
12	Jl. Benda	Tawang	Makanan
13	Jl. Cikanyere Perum Firdaus No. 14	Cipedes	Minuman
14	Jl. Lewo Sari	Bungursari	Makanan
15	Jl. Smeasari 001/008	Cipedes	Makanan
16	Jl. Bantarsari Bungur	Bungursari	Makanan
17	Jl. Cicariu	Kawalu	Makanan
18	Jl. Perum BIP B.H No. 10 Indihiang	Indihiang	Makanan
19	Jl. Puspa Indah Blok. A 20 No. 1	Cipedes	Makanan
20	Jl. Perumahan Aksajaya Blok. B No. 45	Mangkubumi	Makanan
21	Jl. Perum Cempaka Indah Blok. 7 No. 77	Karangpawitan	Makanan
22	Jl. Sawah Leumpang	Cihideung	Makanan
23	Jl. Kudang Kidul	Cibeureum	Makanan
24	Jl. Perum Pondok Jati Indah Blok B No.9	Indihiang	Makanan
25	Jl. Cagak	Mangkubumi	Makanan
26	Jl. Panyarang	Mangkubumi	Makanan
27	Jl. Legok Ringgit	Tamansari	Makanan
28	Jl. Sukalaya Barat No. 76 Argasari C	Cihideung	Minuman
29	Jl. Sukajaya 002/015	Mangkubumi	Makanan

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2021

Data pada Tabel 1.1 merupakan data UMKM makanan dan minuman yang ada di Kota Tasikmalaya pada tahun 2020 yang berjumlah 29 UMKM. Maka dari itu, fenomena persaingan bisnis di bidang makanan ini menuntut para pelaku usaha untuk merencanakan berbagai macam strategi dalam mengembangkan kegiatan bisnisnya dapat memenangkan persaingan bisnis yang ada. Salah satu cara guna memenangkan persaingan bisnis perusahaan di bidang barang dan jasa

yaitu dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan yang dimilikinya.

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli baik senang atau kecewa mengenai perbandingan antara harapan dengan apa yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan tentang apa yang akan diterima bila ia membeli suatu barang atau jasa tersebut. Kotler (2000) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli atas kinerja perusahaan yang dapat memenuhi harapan mereka, mereka puas bila harapannya dipenuhi dan menjadi sangat senang bila mendapatkan lebih dari hal yang diharapkan.

Perusahaan yang memberikan harga yang terjangkau, kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang baik bisa memenuhi standar kepuasan konsumen. Dengan begitu perusahaan dapat menarik perhatian konsumen agar konsumen tidak beralih ke perusahaan lain sehingga perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnisnya. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan antara produsen dan konsumen menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Tasikmalaya merupakan kabupaten dan kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat. Daerah ini terus berkembang di bidang ekonomi, terutama di bidang kuliner. Bisnis kuliner ini berpotensi karena pada dasarnya semua manusia membutuhkan makanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam bisnis kuliner, segi rasa yang paling utama diperhatikan oleh konsumen untuk menilai

tingkat kepuasannya. Kota Tasikmalaya terkenal dengan kulinernya yang sangat menggugah selera. Banyak sekali ragam makanan di kota ini, mulai makanan yang manis, pedas dan asin. Salah satu makanan khas dari kota ini adalah seblak basah, yang mempunyai rasa pedas dan gurih. Rasa seblak yang gurih dan pedas sehingga banyak disukai oleh kaum milenial. Apalagi di Kota Tasikmalaya banyak perguruan tinggi, sehingga hal tersebut menjadi sebuah peluang bagi para pengusaha seblak di sekitarnya.

Seblak Katzenzo yang berdiri sejak tahun 2016 merupakan salah satu usaha seblak yang terletak di Jalan Siliwangi, Kelurahan Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya. Seblak Katzenzo ini menyediakan berbagai macam varian dari mulai kerupuk, mie, kwetiaw, makaroni, tulang, ceker, dan varian lainnya. Selain itu juga menyediakan berbagai macam minuman dan makanan lainnya seperti cilok goreng dan cilok goang. Makanan pedas ini sangat diminati oleh masyarakat di berbagai daerah.

Kesuksesan bisnis kuliner sangat bergantung pada kepuasan konsumen. Pada umumnya bisnis ini selalu melakukan cara-cara terbaik untuk memuaskan konsumen dengan menetapkan harga yang terjangkau dan kualitas produk yang baik. Selain harga dan kualitas produk, kualitas pelayanan pun menjadi elemen paling penting agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi konsumen. Untuk melihat persepsi konsumen, pengusaha kuliner harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas) dan *assurance* (jaminan).

Selain itu, kepuasan konsumen juga bisa disebabkan oleh faktor selera. Selera mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap keinginan masyarakat untuk membeli suatu barang (Sukirno, 2013). Meningkatnya selera seseorang terhadap suatu barang tertentu pada umumnya berakibat naiknya jumlah permintaan terhadap barang tersebut begitu pula sebaliknya. Dikarenakan setiap orang mempunyai selera yang berbeda-beda pada umumnya berubah dari waktu ke waktu tergantung pada kualitas dan cita rasa terhadap seblak.

Berdasarkan uraian di atas tergambar jelas bahwa kepuasan konsumen diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera. Faktor selera menjadi hal yang baru dan berbeda dari yang lain karena variabel tersebut belum pernah diteliti dalam hubungan dengan kepuasan konsumen. Apabila selera konsumen terhadap suatu barang dan jasa tinggi, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen dalam pembelian barang dan jasa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dengan judul **Analisis Besaran Penentu Kepuasan Konsumen Usaha Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana penilaian konsumen terhadap harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, selera dan kepuasan konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya?

1. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara parsial terhadap kepuasan konsumen Seblak Katzeno di 3Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yang hendak dicapai, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, selera dan kepuasan konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara parsial terhadap kepuasan konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis / Kontribusi Ilmiah

Hal yang baru dalam penelitian ini adalah hubungan antara selera dengan kepuasan konsumen seblak. Sehingga penelitian ini bertujuan memperoleh sifat hubungan yang terjadi antara kedua variabel tersebut.

