

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner saat ini telah menjadi perhatian dan diminati oleh para pelaku usaha karena memiliki prospek yang menjanjikan. Seiring berkembangnya era globalisasi, dunia usaha terus berkembang pesat, ditandai dengan meningkatnya persaingan dalam memasarkan produk dan jasa kepada konsumen. Para pelaku bisnis saling bersaing dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. (Aini, 2023).

Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih merupakan nama usaha dalam bidang penjualan makanan ringan yang berdiri sejak tahun 2012. Dan menjual beberapa jenis kue & roti yang memiliki rasa manis atau ada pula yang gurih dan asin. Saat ini produk dari toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih mulai dikenal oleh banyak orang khususnya masyarakat kota prabumulih dengan rasa kue dan roti nya yang lembut dan enak serta aromanya yang menggugah selera.

Di Kota Prabumulih ada 3 pelaku usaha yang memiliki pasar masing-masing, namun toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih ini lebih banyak dikenal oleh masyarakat kota prabumulih maupun masyarakat luar kota prabumulih karena toko Darrell ini memiliki keunggulan yaitu pelayanan yang ramah, lokasi yang strategis, dan juga pemilik usaha memiliki jaringan yang luas

sehingga dapat dengan mudah dalam mempromosikan produk dari toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih.

Dalam dunia bisnis, kualitas produk sangat mempengaruhi daya tarik pembeli terhadap barang atau jasa yang ditawarkan penjual kepada konsumen sehingga membuat mereka tertarik untuk memiliki barang yang ditawarkan. Selain kualitas produk, cita rasa dan harga juga berperan penting dalam menarik konsumen hingga ingin membeli apa yang ditawarkan penjual. Konsumen dapat merasa puas dengan sebuah produk karena kualitas yang baik, rasa yang enak dan harga yang terjangkau. (Muid & Souisa, 2023)

Kualitas akan membuat pelanggan tidak ingin beralih ke produk lain, jika barang yang dibeli berkualitas maka pelanggan akan membeli kembali barang yang dibeli sebelumnya. Untuk mencapai kualitas produk yang ideal maka diperlukan standarisasi kualitas. Hal ini dilakukan para pelaku bisnis untuk memastikan produk yang mereka hasilkan memenuhi standar sehingga mereka tidak kehilangan kepercayaan terhadap produknya. (Justitie et al., 2019)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa mengenai kemasan produk toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih sudah layak dan bagus untuk dipasarkan karena sudah ada standarisasi dalam upaya menjaga kualitas produk. Namun mengenai daya tahan produk fenomena yang terjadi yaitu belum menyediakan kemasan vakum untuk produknya dan memiliki masa simpan yang sebentar. Jika lebih dari 4 hari, maka protein dan pati kue dan roti akan muncul sehingga dapat membuat kue dan roti menjadi berjamur dan tidak layak lagi untuk dikonsumsi. Oleh karena itu, pihak toko

memberikan himbauan kepada *customer* untuk menyimpan roti di dalam kulkas agar masa simpan roti dapat bertahan lama.

Cita rasa merupakan suatu ciri yang tersusun atas bentuk, rasa, aroma, tekstur, dan suhu yang dapat membentuk koordinasi panca indera manusia. Lalu dengan adanya cita rasa tersebut apabila barang yang diberikan sesuai dengan keinginan maka dapat menghasilkan nilai yang memuaskan konsumen. (Mutiara et al., 2020)

Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih dikenal karena cita rasa nya yang enak, lembut dan menjual banyak jenis makanan ringan seperti misalnya kue dan roti yang didalamnya terdapat banyak pilihan rasa sehingga konsumen dapat memilih rasa roti yang sesuai dengan keinginannya karena apabila kue dan roti dengan pilihan rasa yang sedikit tentu konsumen akan kecewa dengan sedikitnya pilihan rasa yang tersedia. Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih juga memiliki keunikan yaitu selai nanas yang digunakan untuk bolu lapis nanas merupakan selai yang mereka produksi sendiri itulah yang menjadi rasa khas yang menjadi pembeda dengan toko lain yang menjual produk serupa.

Harga juga merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan harga merupakan faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan yang bangkrut karena mematok harga yang terlalu tinggi untuk bisnisnya. Harga harus sesuai dengan kemampuan finansial konsumen. Sementara itu, bagi konsumen harga juga menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk akan

mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk tersebut. (Asti & Ayuningtyas, 2020)

Pada umumnya konsumen akan memilih produk yang akan memiliki harga yang sebanding dengan manfaat yang akan diterima. Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih menjual produk dengan harga yang sesuai meskipun produk yang dijual harganya sedikit lebih mahal dibandingkan toko lain namun sesuai dengan bahan yang digunakan juga menggunakan bahan-bahan yang bagus dan berkualitas. Pada fenomena diskon atau potongan harga, yaitu tidak ada diskon setiap pembelian sedikit maupun pembelian produk jumlah banyak. Dan pada cara pembayaran sudah lebih mudah yaitu dapat menggunakan uang tunai, transfer, dan Qris.

Tabel 1.1.
Daftar harga bolu dan kue toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih

No	Nama	Ukuran	Harga
1	Bolu gulung selei nanas	1 box	65.000
2	Bolu gulung krim coklat	1 box	65.000
3	Bolu gulung krim keju	1box	65.000
4	Bolu gulung krim coklat keju	1 box	65.000
5	Lapis selei nanas	10x20	85.000
6	Lapis selei nanas	20x20	120.000
7	Maksubah	10x20	100.000
8	Maksubah	20x20	200.000
9	Lapis kojo	10x20	100.000
10	Lapis kojo	20x20	200.000
11	Lapis legit	10x20	120.000
12	Lapis legit	20x20	240.000
13	Lapis makjo	10x20	100.000
14	Lapis makjo	20x20	200.000
15	Engkak	10x20	110.000
16	Engkak	20x20	220.000
17	Bolen		50.000
18	Lekker holand		30.000
19	Lekker nanas		50.000
20	Cake potong		30.000
21	Roll abon		65.000
22	Brownies pangang		60.000

23	Brownies kukus		75.000
24	Cake pisang		40.000
25	bolu jadul		40.000
26	Bolu jadul besar		80.000
27	Bolu pandan		40.000
28	Bolu pandan besar		80.000
29	Kojo original		40.000
30	Kojo durian		45.000
31	Bolu caramel		45.000
32	Bolu marmer wisman		150.000
33	Bolu pandan		80.000
34	Bolu ketan hitam		80.000
35	Pudding lumut besar		80.000
36	Pudding lumut kecil		40.000
37	Pudding cendol nangka besar		60.000
38	Pudding cendol nangka kecil		30.000
39	Pudding sutra mangga		10.000
40	Pudding blackfourrest		5.000
41	Pudding tiramisu		5.000
42	Srikaya		3.000
43	Klapertart dogan		8.000
44	Klapertart durian		10.000
45	Dissert triple choco		40.000
46	Dissert kelepon		30.000
47	Es jelly pandan		12.000
48	Mini Thailand		3.000
49	Wingko		3.000
50	Pie susu		3.000
51	Pie nanas		7.000
52	Pie brownies		6.000
53	Nastar jumbo		6.000
54	Nastar wisman	400 gram	100.000
55	Nastar biasa	400 gram	75.000
56	Pempek lenjer parang		12.000
57	Pempek ikan lambak		24.000
58	Pempek adaan		1.200
59	Pempek telur		1.200
60	Pempek lenjer kecil		1.200

Sumber : Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih 2024

Kepuasan konsumen artinya apabila kinerja atau hasil yang diharapkan konsumen sesuai, maka konsumen akan merasa puas dan bahagia. Dengan kata lain, hasil yang memuaskan dan menyenangkan membuat konsumen menjadi pembeli yang berlangganan karena membuat konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Sebaliknya, jika kinerja perusahaan tidak

memenuhi harapan konsumen terhadap perusahaan terlalu rendah untuk dipenuhi maka akan menyebabkan konsumen tidak puas dan akhirnya kecewa. (Maimunah et al., 2019)

Dalam industri makanan dan minuman, kualitas produk dan cita rasa memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara kualitas produk, cita rasa, dan kepuasan konsumen menjadi sangat relevan untuk dieksplorasi lebih dalam.

Meskipun pentingnya kepuasan konsumen diakui secara luas, masih banyak perusahaan yang menghadapi tantangan dalam mencapai dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi. Beberapa permasalahan umum yang dihadapi termasuk ketidakcocokan antara harapan konsumen dan kualitas yang diberikan, pelayanan pelanggan yang tidak memuaskan, serta kesenjangan dalam persepsi antara manajemen perusahaan dan konsumen terkait dengan layanan atau produk. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Cita Rasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih”**

1.2 Batasan Masalah

Peneliti secara menyeluruh menyadari adanya keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan, maka penulis perlu memberi batasan masalah secara jelas dan berfokus. Maka dari itu agar masalah tidak melebar begitu luas penulis hanya berfokus pada judul yang akan diteliti yaitu **“Kualitas Produk, Cita Rasa, Harga Dan Kepuasan Konsumen Pada Toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih”**.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih?
2. Apakah ada pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih?
3. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih?
4. Apakah ada pengaruh kualitas produk, cita rasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih.
2. Mengetahui pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih.

3. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih.
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk, cita rasa dan harga terhadap kepuasan konsumen toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas PGRI Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai masukan dan saran bagi para mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan rujukan, bahkan juga bisa di jadikan bahan pembandingan maupun studi lanjutan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan, dan melengkapi koleksi perpustakaan.

2. Bagi Objek Yang Diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan masukan untuk toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih dalam rangka memasarkan produk sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu mempromosikan toko Darrell Bolu Nanas Prabumulih agar semakin banyak dikenal oleh masyarakat luas.