

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini memungkinkan setiap entitas ekonomi untuk memaksimalkan kinerja bisnisnya dan bersaing dengan pesaingnya. Pelaku ekonomi harus mampu memahami dan memahami kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, semua perusahaan hendaknya melakukan upaya bersama untuk melakukan inovasi produk makanannya agar mampu bersaing dan menarik perhatian calon konsumen.

Para pelaku usaha kuliner harus membuat strategi yang menarik. Agar untuk menarik pelanggan memilih dan membeli produknya dari pada produk dari pesaing lainnya. Perusahaan mie yang banyak di sukai dan sering dikunjungi di Indonesia adalah Mie Gacoan.

Agar bisnisnya tetap bisa bersaing setiap pelaku usaha kuliner harus menyusun strategi pemasaran yang bisa menarik calon konsumen dan mempertahankan konsumen lama agar mencapai tujuan tersebut. Maka pelaku usaha harus mampu membaca pasar saat ini. Dengan kata lain. Pelaku usaha harus mampu menyediakan produk yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari konsumen tersebut. Dengan banyaknya pesaing dalam bisnis dibidang kuliner. Strategi pemasaran yang bisa dilakukan haruslah berdampak pada keputusan pembelian konsumen.

Perkembangan bisnis kuliner merupakan usaha yang mengikuti perkembangan ini yang sangat pesat terlihat dari segi permintaan masyarakat yang semakin beragam. Kondisi ini menimbulkan inovasi para pengusaha kuliner untuk menjadikan tujuan utama untuk menjaga keberlangsungan usaha sebagai kepuasan pelanggan. Melihat perubahan masyarakat menjadi lebih praktis dalam konsumsi pangan, seperti lebih sering membeli makanan sesuai selera dari luar dan lebih jarang menyiapkannya di rumah, mencerminkan kesibukan penduduk kota yang tidak memiliki waktu untuk beraktivitas dan waktu terbatas.

Peranan bisnis kuliner mie gacoan dalam pembangunan perekonomian memiliki potensi pasar yang luas karena makanan dan minuman adalah kebutuhan pokok setiap individu termasuk untuk anak muda mie gacoan sudah tidak asing lagi. Mie gacoan menjadi daya tarik karena dapat dijadikan pilihan untuk menemani anak muda nongkrong karena harganya yg relatif murah dan banyak pilihan menu yg disukai oleh anak muda.

Salah satu makanan yang saat ini berkembang pesat adalah mie gacoan. Mie gacoan sendiri merupakan makanan yang digemari masyarakat Indonesia khususnya di Kota Palembang. Oleh karena itu, mengingat banyaknya perusahaan yang memproduksi jenis produk yang sama di sektor makanan mie gacoan, maka para pelaku ekonomi di bidang kuliner hendaknya menyusun strategi yang baik dan tepat untuk menarik para konsumen.

Banyak konsumen melihat harga sebelum membeli suatu produk, harga menjadi penting bagi pembeli dan penjual. Pertukaran barang dan jasa apabila pembeli dan penjual menyepakati suatu harga. Bagi konsumen, harga merupakan salah satu faktor dalam keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk tersebut. Pelaku usaha hendaknya memperhatikan persepsi harga agar konsumen dapat menggunakan produk dan merasa puas setelah membeli atau menggunakan barang dan jasa tersebut.

Bagi pelaku ekonomi khususnya di bidang kuliner, kualitas layanan penting untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Yang penting bagi konsumen adalah puas dengan kinerja sesuai kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, membuat konsumen merasa dihormati dan nyaman, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk mengunjungi restoran tersebut kembali.

Saat ini masakan mie gacoan semakin populer dan banyak peminatnya. Mie Gacoan merupakan mie yang populer kalangan anak muda saat ini. Mie Gacoan nomor satu di Indonesia yang menyajikan masakan mie gacoan, telah membuka cabang di Kota Palembang. Variasi menu sangat beragam, termasuk tiga jenis mie dengan tingkat kepedasan yang berbeda: mie gacoan, mie hom pipa, mie suit dengan mempunyai tingkat level kepedasa. Untuk dimsumnya terdapat lumpia udang, udang keju, udang rambutan, siomay, pangsit goreng. Minuman yang ditawarkan juga beragame seperti es gobak sodor, es petak umpet, es sluku bathok, es teklek, es thai tea dan banyak lagi.

Hal ini dapat meningkatkan minat konsumen dan membuat mereka ingin mencobanya. Beberapa produk mie gacoan ini dijual dengan rentang harga Rp 5.000 hingga Rp 15.000. Harga yang diharapkan terjangkau oleh para konsumen. Target pasar mie gacoan adalah pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum.

Menurut Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas suatu produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsifungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena peningkatan kualitas produk membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut. Melalui uraian teori tersebut, penulisan menyimpulkan bahwa kualitas produk adalah hasil dari kombinasi yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen, serta melibatkan proses produksi yang terencana dan terkelola secara efektif.

Menurut (Lewis, 2021) Harga merupakan uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin di belinya. Harga juga merupakan hal yang di perhatikan konsumen saat melakukan transaksi pembelian dan kadang harga menyiratkan kualitas dari suatu produk yang diidentifikasi dengan nilai.

Kepuasan konsumen merupakan suatu bentuk persepsi konsumen berdasarkan akumulasi pengalaman dan dapat berupa harapan yang telah terpenuhi ketika produk dan layanan yang diberikan sangat memuaskan

(Abdilhaq et al., 2020). Konsumen kemungkinan besar akan menggunakan kembali produk atau jasa yang telah diberikan, karena mereka membandingkan layanan yang diberikan dan merasa bahwa layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka (Harfika et al., 2017).

Penelitian seperti ini sebelumnya sudah pernah diteliti oleh karena itu terdapat research gap. Beberapa penelitian mengenai kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen salah satunya penelitian (Asti & Ayuningtyas, 2020) diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini baik secara parsial maupun secara simultan terbukti kebenarannya. Penelitian lain seperti (Izzuddin & Muhsin, 2020) yang menyatakan semakin berkualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang membuat kepuasan konsumen.

Mie Gacoan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang tidak dapat dihindari. Di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, kualitas produk dan layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen. Mie Gacoan, sebagai salah satu tempat mie yang terkenal di Kota Palembang, tidak terkecuali dari pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen.

Fenomena pertumbuhan bisnis kuliner di Indonesia, khususnya oleh perusahaan seperti Mie Gacoan, mencerminkan adaptasi dan inovasi yang diperlukan untuk persaingan usaha yang semakin ketat. Fokus pada harga, kualitas produk dan pelayanan yang tepat menjadi kunci utama untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Agar tetap relevan dan kompetitif di industri,

pelaku ekonomi harus terus mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan konsumen.

Universitas PGRI Palembang memiliki jumlah mahasiswa signifikan, yang sebagai besar merupakan konsumen potensial bagi Mie Gacoan. Oleh karena itu, melakukan studi kasus mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Pada mahasiswa Universitas PGRI Palembang menjadi relevan dan penting.

Selain itu, studi ini juga di harapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Mie Gacoan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, meningkatkan kepuasan konsumen, dan mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasar mereka di kalangan Universitas PGRI Palembang.

Dengan demikian, latar belakang studi ini menunjukkan pentingnya **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG).**

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian ini akan membatasi diri pada bisnis kuliner yang khususnya berkaitan dengan industri makanan mie gacoan di Kota Palembang. Akan memperhatikan kualitas produk, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Studi Khusus di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan persepsi konsumen yang secara langsung mempengaruhi keputusan pembelian mereka terhadap Mie Gacoan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Menurut paparan latar belakang tersebut, berikut rumusan permasalahan penelitiannya :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk Mie Gacoan terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
2. Bagaimana pengaruh harga Mie Gacoan terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Mie Gacoan terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang?
4. Apakah kualitas produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh secara terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang.
2. Untuk mengetahui harga terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi mahasiswa Universitas PGRI Palembang. Saya harap penelitian ini dapat bermanfaat. Dapat juga dijadikan bahan referensi dan penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa yang ingin melengkapi koleksi perpustakaan dengan melakukan penelitian terkait.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan masukan untuk perusahaan dalam rangka kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.