

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam usaha maupun bisnis pada era globalisasi pada sekarang ini semakin berkembang pesat. Semakin pesatnya persaingan ini juga menuntut para pelaku usaha agar dapat memiliki suatu keunggulan yang unggul dan kompetitif supaya mampu bertahan sekaligus bersaing dengan para pelaku usaha lainnya. Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan serta mengembangkan kualitas pelayanannya.

Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud adalah salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan daya saing. Melihat dari harapan para konsumen yang selalu berubah setiap saat membuat kualitas pelayanan yang harus diberikanpun harus disesuaikan. Konsumen tentunya akan melihat suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pelaku usaha dengan menimbang serta akan membandingkan pula dengan usaha yang lainnya. Bukan hal yang tidak mungkin bahwa mereka juga akan memberi nilai atas apa yang mereka dapatkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. (Rohman, 2017) Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ini merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kelancaran dalam proses usaha pembelian dan penjualan.

Harga merupakan suatu faktor penting dalam suatu produk usaha, karena harga dalam produk menjadi suatu ukuran dalam sebuah nilai para produk itu sendiri. Sehingga dalam menetapkan suatu harga, tentunya harus melalui proses yang adil bagi penjual dan pembelinya. Hal tersebut menjadi faktor yang membuat tidak akan ruginya salah satu pihak yang melakukan transaksi jual beli. Sehingga nantinya faktor penawaran harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan variabel penting bagi konsumen.

Dilihat dalam realitas yang terjadi saat ini, seringkali harga yang diberikan oleh para pelaku usaha tidak sesuai dengan harapan ataupun keinginan konsumen, pada akhirnya ini akan mempengaruhi kepuasan konsumen karena harga dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen itu sendiri karena pada dasarnya konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan kualitas pelayanan dan harga yang baik dan harga yang bisa mereka jangkau.

Kepuasan konsumen merupakan suatu evaluasi terkait pasca pembelian yang dimana menjadikan alternatif yang dibeli atau diterima minimal sama atau juga melebihi dari harapan konsumen tersebut. Kepuasan konsumen juga mempunyai tujuan yang sangat penting. Karena dalam persaingan usaha dan bisnis yang sangat kompetitif seperti sekarang ini, kepuasan konsumen merupakan suatu prediksi yang lemah terhadap konsumen yang tetap menjadi langganan atau tetap bertahan. Pelaku usaha tentunya dirasa perlu untuk melakukan suatu monitoring dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumennya.

Adapun kepuasan konsumen itu sendiri bergantung dari bagaimana pelaku usaha tersebut memberikan pelayanannya. Pelayanan menurut Bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain ataupun konsumen. (Asmawati, 2016) Salah satu perbuatan atau tindakan agar dapat memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan sebuah pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Dalam ilmu ekonomi *syari'ah* siapapun boleh berbisnis, akan tetapi tidak boleh *ikhhtikar*. Adapun *ikhhtikar* ialah memperoleh keuntungan dengan menjual lebih sedikit suatu produk dengan biaya besar. Sebagai aturan umum, biaya dalam pelajaran Islam itu harus sesuai dengan peraturan Islam, dengan melakukan penyelesaian pertukaran perdagangan berdasarkan kejujuran dan kegembiraan antara penjual dengan pembelinya serta memutuskan nilainya sesuai dengan situasi ekonomi.

Relevansi diantara kualitas pelayanan dan harga produk merupakan sesuatu yang akan menjadi suatu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen didalam kegiatannya, hal demikian karena suatu kualitas pelayanan dan juga harga produk juga dapat dikatakan akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri sesuai dengan apa yang telah penulis sebutkan dan jelaskan diatas.

Melihat dari hasil riset bisnis dan juga beberapa kajian dari para pakar yang telah peneliti lakukan, bisnis kuliner ini adalah satu satu usaha bisnis yang pada kedepannya akan langgeng dan berdasarkan pada kesehatan dan juga pendidikan. Tidak heran adanya bahwa dari beberapa tahun kebelakang banyak menjamur

menjadi usaha kuliner Nusantara, baik yang pengusungannya dari menu tradisional maupun menu modern.

Maka dari itu, salah satu ragam makanan tradisional yang muncul dan juga eksis berkembang di masyarakat serta diminati juga adalah berupa soto. Makanan ini juga disajikan secara berkuah yang kemudian disajikan dalam kondisi panas dengan varian bumbu yang bermacam. Juga beserta kelengkapan lainnya yang membuat hampir beberapa daerah dan masing-masingnya mempunyai ciri khas dan cita rasa tersendiri.

Adapun soto Boyolali yang menjadi tempat peneliti dalam meneliti salah satu kuliner yang tentunya sangat banyak diminati dalam khalayak masyarakat umum diantara berbagai jenis macam dan ragam soto yang ada di Nusantara. Begitu juga ciri khas yang ada didalamnya yaitu kuah bening dengan didalamnya terdapat isian berupa ayam yang kemudian disebut dengan soto ayam. Ada juga yang didalamnya berupa irisan daging sapi yang selanjutnya disebut dengan soto daging. Dan secara pengolahannya terdapat ciri khas bermacam bumbu yang menjadikan cita rasanya menjadi sangat lezat. Diantaranya adalah bawang putih dengan jenis-jenis tertentu atau orang-orang menyebutnya dengan bawang kathing. Adapun juga jenis bawang tersebut dapat ditemui dan dijual dibanyak pasar tradisional dan juga pasar modern yang ada di daerah Boyolali ini ataupun daerah sekitar.

Istilah jaminan produk halal terdiri dari 3 (tiga) kata, yaitu jaminan, produk, dan halal. Pengertian jaminan menurut etimologi adalah tanggungan atau garansi atau kepastian hukum (Bahasa, n.d.). Produk adalah barang dan/atau jasa yang terkait dengan makanan, minuman, obat, kosmetik, produk kimiawi, produk biologi, produk

rekayasa genetik, serta barang gunaan yang dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh masyarakat (UU/33/2014). Sedangkan halal adalah sesuatu yang dihalalkan oleh Allah dalam Kitab-Nya, dan yang haram adalah apa yang di-haramkan oleh Allah dalam Kitab-Nya; sedangkan yang tidak dijelaskan-Nya adalah yang dimaafkan (Indonesia, 2019, p. 4). Berdasarkan ketiga kata di atas, yang dimaksud dengan jaminan produk halal adalah kepastian hukum terhadap kehalalan suatu Produk yang dibuktikan dengan Sertifikat Halal yang dikeluarkan oleh lembaga atau badan yang diberikan otoritas untuk mengeluarkan sertifikat halal (Pasal 1 ayat (5) UU/33/ 2014). (Dr. Evi Sopiah, 2023)

Berikut adalah jumlah data karyawan yang ada di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung:

Tabel 1. 1 Data Karyawan

No	Divisi	Jumlah
1	Manajer	1
2	Office/Accounting	1
3	Captain	2
4	Kasir	3
5	Waiter/Waitress	5
6	Add Kitchen	2
7	Cook	3
8	Helper	2
9	Paintry	2
10	Steward	2
11	Maintance	2
Total		25

Data Diolah: 2023

Dari latar belakang itu, penulis terdorong untuk mengangkat judul dalam permasalahan penelitian ini yaitu: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**

HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung?
2. Seberapa besar pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung.

3. Untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan dan Harga Produk mempengaruhi kepuasan konsumen di Rumah Makan Spesial Soto Boyolali (SSB) Hj. Hesti Widodo Ujung Berung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pustaka bagi lembaga ataupun fakultas di UIN Sunan Gunung Djati Bandung tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan informasi dan juga dapat menjadi bahan masukan bagi para pelaku usaha bisnis.

- b. Bagi Mahasiswa dan Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pustaka, sebagai referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

- c. Bagi Peneliti Sendiri

Tentunya menambah banyak pengetahuan dan juga wawasan peneliti serta dapat mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.