

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbangnya dalam kehidupan sehari-hari.

Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk barang dan jasa. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi bagi produsen, hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia usaha. Hal ini disebabkan karena untuk mencari pelanggan baru dibutuhkan biaya lima kali lebih besar dibandingkan dengan pelanggan lama.

Boleh dikatakan bahwa kunci utama dari sukses dalam sebuah bisnis, terutama bidang jasa, adalah hubungan dengan pelanggan. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah karena umumnya jumlah pelanggan yang mau berkomunikasi atau menyampaikan keluhan terhadap suatu jasa tidak sebanding

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kasus ketidakpuasan terhadap suatu produk yang bersifat *tangible*. Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari produsen dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Masyarakat, sebagai konsumen, tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen pasti menyadari bahwa diri ini mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Pemberian kepuasan kepada para konsumen adalah strategi pertahanan yang paling baik untuk melawan para pesaing bisnis. Perusahaan yang berhasil menjaga para konsumennya selalu merasa puas, akan memperoleh keunggulan bersaing dan hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Para pelanggan yang puas biasanya lebih setia, lebih sering membeli, dan rela membayar lebih banyak untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut. Selain itu, umumnya mereka tetap menjadi pelanggan yang setia bila perusahaan itu sedang mengalami kesulitan.

Kepuasan konsumen pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan. Jika ada satu saja pelanggan yang merasa



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puas maka kemungkinan besar restoran itu akan mendapatkan beberapa calon pelanggan baru. Waroeng Steak berorientasi pada kepuasan konsumen sehingga mampu bersaing didunia usaha makanan. Perkembangan Waroeng Steak tidak terlepas pada upaya yang selalu dilakukan oleh pihak perusahaan untuk dapat memaksimalkan serta memberikan kepuasan bagi semua pelanggan.

Munculnya bisnis Waroeng Steak selain memberikan keuntungan bagi pemilik restoran juga telah memberikan peluang pekerjaan bagi para pencari kerja. Fenomena sosial ini menunjukkan adanya perubahan budaya baru dalam mengkonsumsi makanan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan.

Peran manajemen pemasaran bukan lagi hanyamembuat strategi untuk mendapatkan pelanggan melainkan menjadikan pelanggan tersebut puas kepada perusahaan. Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain dari produk yang ditawarkan adalah kualitas pelayanan. Selain memperhatikan produk yang akan dibeli konsumen juga memperhatikan pelayanan yang akan diterima. Tingginya persaingan di industri ini membuat perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar tidak berpindah ke produk lainnya.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyaknya pemain dalam pasar dalam segala macam keunggulan produk yang ditawarkan membuat perusahaan semakin sulit merebut pangsa pesaing. Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu perusahaan dalam mempertahankan pangsa pasar, perusahaan harus bekerja keras dalam mempertahankan konsumen. Karena hal itulah, upaya menjaga kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh perusahaan.

Waroeng Steak Melati Pekanbaru menawarkan berbagai macam produk yang bervariasi dan harga yang terjangkau bagi konsumen terutama kalangan mahasiswa dan produk utama yang menjadi andalan Waroeng Steak yang laku terjual dan menjadi favorit konsumen yaitu Ayam Goreng dan Daging Sapi tetapi produk yang banyak diminati oleh konsumen adalah Ayam Goreng. Tidak dipungkiri bahwa setiap konsumen mengharapkan produk yang dihasilkan adalah selera konsumen yang cenderung berubah-ubah, semakin banyaknya variasi produk baru yang ada dipasar.

Untuk itu Waroeng Steak harus dapat mengantisipasi keadaan ini, apabila Waroeng Steak kurang peka terhadap kondisi ini akan menimbulkan pengaruh yang kurang baik terhadap produk yang dihasilkan dan dipasarkan. Permasalahan ini tidak kalah penting dalam menghadapi persaingan yang menargetkan pasar yang sama, sehingga perlu bagi Waroeng Steak untuk mengembangkan produknya sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen. Agar dapat diminati dan dapat menciptakan citra merek dibenak hati konsumen yang baik karena diyakini dapat meningkatkan realisasi jumlah konsumen yang ingin membeli produk Waroeng Steak Melati Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1: Jumlah Transaksi Konsumen Waroeng Steak Melati Pekanbaru

No	Tahun	Pelanggan	Persentase
1	2013	139.225	23%
2	2014	162.000	27%
3	2015	151.560	25%
4	2016	133.200	22%
Total		585.985	

Sumber: Data Waroeng Steak Melati Pekanbaru 2017

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah konsumen yang belum optimal tiap tahunnya, pada tahun 2013 dan 2014 mengalami kenaikan jumlah konsumen dari 139.225 konsumen meningkat 162.000, tetapi pada tahun 2015 konsumen yang datang ke Waroeng Steak Melati Pekanbaru mengalami penurunan menjadi 151.560. Begitu juga pada tahun 2016 mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Kemudian juga dari hasil penelitian lapangan didapat bahwa ada beberapa konsumen yang tidak jadi melakukan transaksi pembelian hanya karena produk yang dia butuhkan tidak tersedia dan pelayanan yang kurang memuaskan. Konsumen juga mengkomplain langsung bahwa produk yang ingin di pesan tidak tersedia yang membuat konsumen tidak jadi melakukan transaksi pembelian, kematangan ayam yang kurang berkualitas dan pelayanan yang kurang berkualitas sehingga menandakan bahwa produk dan pelayanan berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2: Jumlah Komplain di Waroeng Steak Melati Pekanbaru

No	Periode (Bulan)	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Juli	48 orang	19%
2	Agustus	25 orang	10%
3	September	33 orang	14%
4	Oktober	45 orang	18%
5	November	42 orang	17%
6	Desember	51 orang	20%
Total		244 orang	

Sumber: Data Waroeng Steak Melati, Pekanbaru 2017

Berdasarkan data komplain diatas menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas dalam aspek produk dan kualitas pelayanan yang diberikan. dapat diketahui bahwa selama 6 bulan terakhir dari bulan Juli - Desember 2016 telah terjadi kecenderungan jumlah komplain konsumen di Waroeng Steak Melati Pekanbaru yang semakin meningkat dari 48 orang menjadi 51 orang.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah komplain lebih banyak, hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan di Waroeng Steak Melati Pekanbaru kurang memuaskan seperti terlalu lamanya konsumen menunggu produk yang di pesan, kematangan ayam dan daging yang kurang berkualitas dan pelayanan yang kurang berkualitas yang mengakibatkan kurangnya kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru”**.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Persaingan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemasaran suatu produk dan jasa. Semakin ketat persaingan maka akan semakin kecil kemungkinan perusahaan memperoleh kegiatan pemasarannya. Persaingan merupakan fenomena yang umum dan akan terjadi didalam dunia bisnis, begitu juga dalam bisnis kuliner. Oleh karena itu perusahaan harus mampu berinovasi menciptakan produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Harga berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak Melati Pekanbaru?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak Melati Pekanbaru?
3. Apakah Produk berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak Melati Pekanbaru?
4. Apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Produk berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Steak Melati Pekanbaru?



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Waroeng pada Steak Melati Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak Melati Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain, yaitu:

1. Bagi penulis akan menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan dengan berdasarkan pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
2. Bagi pembaca, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta bahan kajian dalam penelitian.
3. Bagi peneliti lebih lanjut, peneliti ini diharapkan dapat memotivasi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian-penelitian yang belum terjangkau dalam penelitian sehubungan dengan penelitian ini.
4. Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru dan memberikan perhatian dalam hal harga dan kualitas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.

5. Bagi Akademik, sebagai bahan tambahan referensi dan wawancara khususnya yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan harga, serta kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini jelas dan terfokus pada permasalahan yang dibahas, maka perlu disusun suatu sistematika penulisan yang tepat. Skripsi ini disusun dalam 6 bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori relevan yang digunakan dalam penelitian, kerangka pemikir, perumusan hipotesis, variabel-variabel penelitian serta definisi operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai lokasi penelitian dan definisi penelitian, jenis dan sumber data yang diperlukan, populasi dan sampel serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis membuat sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktivitas dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi teoritis maupun implikasi manajerial dan saran-saran kepada pihak yang terkait mengenai dari hasil penelitian yang telah dilakukan.