

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.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, kita hidup di zaman globalisasi atau bisa juga disebut zaman modernisasi. Modernisasi sendiri dalam ilmu sosial merujuk pada bentuk transformasi dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan harapan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. Modernisasi mencakup banyak bidang, salah satunya adalah bidang kuliner. Di Pekanbaru, saat ini berkembang sangat pesat yaitu makanan di karenakan penduduknya yang sangat pesat. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada satu jenis kuliner yaitu pisang goreng. Pisang goreng merupakan salah satu jenis makanan yang bisa di nikmati oleh semua kalangan.

Banyaknya pedagang goreng yang menjajakan salah satu jenis gorengan ini menunjukkan bahwa kuliner goreng pisang ini dapat diterima oleh masyarakat khususnya di Pekanbaru. Di sisi lain, persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan. Berbagai strategi di lakukan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian gorengan ini.

Seiring persaingan bisnis yang sangat tajam pada saat ini merupakan sebuah tantangan bagi pengusaha untuk tetap berada dalam persaingan hasil

usahanya. Suatu perusahaan mengharapkan agar hasil penjualan dapat meningkat, usaha meningkatkan penjualan ini sangat penting sekali bagi perusahaan. Perusahaan yang tidak dapat memenuhi selera konsumen praktis akan mengalami penurunan volume penjualan, jika perusahaan tersebut tahun demi tahun mengalami kemunduran produksi sudah dipastikan perusahaan tersebut akan gulung tikar. Misalnya, dengan semakin banyaknya pesaing usaha maka persaingan dalam jenis industri yang sama sebaiknya mempunyai spesifikasi produk yang unggul agar penjualan akan bisa meningkat atau paling tidak bisa bertahan.

Begitu juga halnya dengan usaha Pisang Goreng Kipas Kuantan II. Bagi warga Pekanbaru pasti mengenal dengan nama Pisang Goreng Kipas Kuantan II. Makanan ini menjadi oleh – oleh ibu kota Provinsi Riau sejak 1991 lalu. Rasanya yang sangat gurih, renyah dan krispi menjadi pembeda di bandingkan pisang goreng lainnya.

Dalam mengembangkan usaha guna meningkatkan penjualannya usaha ini selalu melakukan inovasi demi mempertahankan kualitas produk demi meningkatkan penjualan. Baik itu pisangnya, minyak gorengnya maupun tepung berasnya. Sesuatu yang menarik adalah Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru ini sangat memperhatikan kesehatan karena digoreng dengan minyak *freshwell* dengan kadar lemak 0 persen dan tepung pilihan, sehingga bebas kolesterol. Melakukan seleksi yang sangat ketat dalam pemilihan pisang yang bagus bahkan sampai melakukan impor pisang dari Medan, Sumbar, Lampung, dan Jambi.

#### 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.

Inovasi lain yang dilakukan usaha Pisang Goreng Kipas Kuantan II di antaranya manajemen terhadap karyawannya, pemasaran, kemasan, serta pelayanan kepada konsumen.

Berbicara masalah usaha mungkin usaha ini bisa dianggap usaha kecilan atau usaha *Home Industry* yang sering dijumpai di pinggir jalan yakni usaha pisang goreng, seiring banyaknya usaha pisang goreng yang dijumpai tetapi sangat berbeda sekali dengan usaha Pisang Kipas Kuantan II ini. Berdiri pada tahun 1991 tepatnya di jalan Kuantan Raya Pekanbaru usaha ini merupakan salah satu oleh – oleh Khas Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang memiliki ciri dan cita rasa yang khas.

Usaha yang awalnya hanya memakai tempat semi permanen bahkan sampai harus menumpang di tempat orang, kini sudah berada disebuah ruko petak dua lantai. Berkat kerja keras dan usaha dalam melakukan pengembangan dan inovasi dari tahun ke tahun, alhasil usaha Pisang Goreng Kipas II Pekanbaru ini selalu mengalami peningkatan penjualan yang cukup signifikan, namun dalam beberapa tahun belakangan terjadi pendapatan omset yang mengalami fase fluktuatif. Hal ini ditandai dari data omset penjualan pada tahun 2013 hingga november tahun 2017.

#### 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.



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 I.1**  
**Perkembangan Pendapatan Bersih Penjualan Usaha Pisang Goreng Kipas II –**  
**Di Jalan Kuantan Raya Pekanbaru, Tahun 2013 – 2017.**

No	Tahun	Pendapatan	Persentase
1	2013	Rp 1,246,000,000	-
2	2014	Rp 1,800,000,000	44%
3	2015	Rp 1,354,000,000	-24,7%
4	2016	Rp 855,000,000	-36,8%
5	2017	Rp 911,000,000	6,5%

Sumber: Usaha Pisang Goreng Kipas Kuantan II Pekanbaru

Dari tabel I.1 dapat dilihat bahwa omzet penjualan yang terjadi di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru mengalami kondisi fluktuatif pada beberapa tahun terakhir di karenakan sudah banyaknya persaingan didalam usaha ini. Itu dapat diketahui dari hasil penjualan di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru mulai dari tahun 2013 hingga tahun 2017 terus mengalami naik turun dari tahun ke tahun. Kenaikan jumlah penjualan pada tahun 2013 – 2014 di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru naik sebesar 44% atau Rp 554.000.000. Kemudian pada tahun 2014 – 2015 penjualan di Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru mengalami penurunan sebesar 24,7% atau Rp 446.000.000. Pada tahun 2015 – 2016 penjualan terus mengalami penurunan sebesar 36,8% atau Rp 499.000.000. Sedangkan jumlah penjualan pada tahun 2016 – 2017 mengalami kenaikan penjualan sebesar 6,5% atau Rp 56.000.000.

Tabel 1.2

**Jumlah Pelanggan Usaha Pisang Kipas Kuantan II Di Jalan Kuantan Raya - Pekanbaru, Tahun 2013 – 2017.**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Pertumbuhan
1	2013	4250	-
2	2014	5750	35,3%
3	2015	5300	-7,8%
4	2016	5000	-5,6%
5	2017	6750	35%

Sumber: Usaha Pisang Goreng Kipas Kuantan II Pekanbaru

Pada tahun 2002, Pisang Goreng Kipas Kuantan II Pekanbaru mulai melakukan kegiatan perluasan pemasaran dengan mulai bisa dikemas sebagai oleh – oleh. Pada saat ini, hampir seluruh Indonesia sudah tau bahwa di Pekanbaru ada Pisang Kipas Kuantan II. Bahkan sudah sampai ke China, Dubai, Singapura dan Malaysia. Dan juga usaha Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru ini sudah menjadi pemasok rutin di beberapa Hotel di Pekanbaru, Padang dan Jakarta.

Tabel 1.3

**Daftar Harga Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru**

No.	Ukuran Pisang	Harga				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Kecil	-	-	-	-	Rp 2.000,-
2	Sedang	Rp 3.000,-	Rp 3.000,-	Rp 3.000,-	Rp 3.000,-	Rp 2.500,-
3	Besar	Rp 3.500,-	Rp 3.500,-	Rp 3.500,-	Rp 3.500,-	Rp 3.000,-

Sumber: Usaha Pisang Goreng Kipas Kuantan II Pekanbaru

Harga yang ditawarkan Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru terjangkau untuk semua kalangan masyarakat. Bentuk, ukuran dan rasa Pisang Kipas juga sesuai

dengan harganya. Hal ini menjadi salah satu faktor konsumen melakukan pembelian dan merasa puas mengonsumsi Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru.

Selain dari segi harga, Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru juga diminati dari kualitas produknya yaitu aspek ukuran yang bervariasi, mulai dari kecil, sedang hingga besar sehingga dapat menyesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru dikemas dengan apik dan menarik. Juga dapat dibeli per kemasan isi 30 buah, 50 buah dan 100 buah. Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru dapat dinikmati langsung setelah membeli ataupun di goreng kembali di rumah dengan membeli yang setengah matang. Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru juga dapat dijadikan oleh – oleh dan tahan selama satu bulan dalam kondisi beku atau diletakkan di dalam *freezer*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?

3. Apakah harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan Konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang yang baik, memberikan cita rasa yang baik, serta lokasi yang strategis, hal tersebut akan memberikan kepuasan konsumen Pisang Kipas Kuantan II Pekanbaru bagi masyarakat Kota 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.

2. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada kepuasan konsumen.
3. Bagi Universitas, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran dan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa lainnya.
4. Pengetahuan serta dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini akan dibagi dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Bab ini berisi tentang teori – teori dan pendapat para ahli atau pakar mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang metode penelitian, yaitu: lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, maksud dan tujuan pendirian, dan struktur organisasi.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang penulis berikan kepada pihak perusahaan.