

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis di era globalisasi sekarang ini menyebabkan persaingan pasar yang semakin ketat. Adanya persaingan pasar ini setiap perusahaan dituntut untuk lebih cepat beradaptasi dalam menghadapi perubahan dalam bisnis yang penuh dengan ketidakpastian. Pembelian konsumen merupakan keputusan yang penting dalam kegiatan pemasaran suatu produk.

Persaingan bisnis yang semakin kuat dan ketat, yang ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan pesaing yang bermunculan menuntut perusahaan untuk semakin gencar dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Produsen harus terlibat langsung dalam menciptakan kekuatan produk yang diproduksi untuk memenangkan suatu pasar yang kompetitif. Pelaku bisnis harus dapat melakukan sesuatu yang lebih baik dari pesaingnya antara lain dengan memberikan suatu yang penting kepada pelanggan berupa produk yang lebih baik, harga yang lebih rendah ataupun pelayanan yang lebih baik. Upaya tersebut dilakukan agar perusahaan dapat memenangkan persaingan dan menarik minat pelanggan.

Selain itu, pada kenyataannya makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang esensial, perkembangan ini didorong oleh banyak faktor, diantaranya adalah gaya hidup masyarakat modern yang berubah, masyarakat yang semakin sibuk dan mobilitas yang tinggi mendorong banyak individu mencari opsi makanan yang lebih simple, seperti membeli makanan di luar rumah atau memesan makanan siap saji. Mereka yang membeli makan di luar rumah cenderung memilih restoran atau kafe sebagai tujuan mereka. Pilihan ini seringkali didasarkan pada dua faktor utama. Pertama, rasanya yang lebih nikmat dibandingkan dengan makanan yang disiapkan di rumah. Kedua, restoran dan kafe cenderung menawarkan berbagai menu makanan yang dapat memenuhi selera konsumen. Selain itu, suasana yang menyenangkan di tempat-tempat ini juga menjadi pertimbangan penting dalam memilih untuk makan di luar (Semuel & Susanto Putra, 2018). Dengan kata lain, tren pertumbuhan dalam industri

makanan tidak hanya mencerminkan evolusi kebutuhan dasar manusia, tetapi juga bagaimana masyarakat modern beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut. Industri makanan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan yang berkembang ini, dan bisnis yang mampu mengikuti tren ini akan memiliki peluang besar untuk sukses dalam lingkungan yang sengit.

Salah satu bisnis yang sedang trending di Tebet adalah Mie Gacoan. Usaha Mie Gacoan yang berada di Jl. Tebet Raya No.35, Tebet, Jakarta Selatan adalah salah satu usaha dalam bidang kuliner dengan menyajikan berbagai menu dengan bahan mie. Mie Gacoan yang berdiri sejak tahun 2018 berada di lokasi yang strategis dengan menu berbagai macam olahan mie. Mie merupakan produk makanan yang sangat populer, banyak sekali diminati dan dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia, di Indonesia banyak berbagai jenis kuliner dengan berbahan dasar mie. Mulai dari berbagai makanan khas daerah sampai dengan karakteristik yang berbeda berdasarkan kondisi saat ini banyak sekali bermunculan Mie siap saji atau bisa di kenal dengan jenis, varian dan ide kreatif yang berbeda.

Mie termasuk salah satu hidangan pokok yang di sukai masyarakat. Belakangan ini olahan tepung tersebut banyak tampil dengan berbagai macam varian baru. Mie Gacoan dalam Bahasa jawa gacoan berarti jagoan atau andalan. Dengan kata lain, bisa dikatakan nama tersebut mengemban harapan agar mie yang disajikan menjadi terbaik di antara yang pernah ada sebelumnya. Konsep di tawarkan di Mie gacoan ini bernuansa kekinian tidak kalah penting dengan yang lainnya. Mie Gacoan sebenarnya tidak lah berbeda dengan mie pedas yang sering orang ketahui. Konsumen bebas memilih tingkat kepedasan sesuai selera. Istilah yang diberikan untuk tiap levelnya cukup unik, mulai dari angel, setan, hingga iblis.

Tidak heran lagi jika Mie Gacoan selalu ramai pengunjung karena menyediakan produk terbaik dengan harga yang sangat terjangkau selain itu pelayanan yang sangat bagus dan juga tempat yang sangat nyaman membuat Mie Gacoan selalu dapat menarik konsumen untuk berbelanja. Berikut tabel data pengunjung Mie Gacoan Tebet Jakarta Selatan.



Sumber: Mie Gacoan Tebet Jakarta Selatan

**Gambar 1.1 Data Pengunjung Mie Gacoan Cabang Tebet Jakarta Selatan Bulan November 2023.**

Berdasarkan gambar diagram di atas maka dapat dilihat bahwa dari minggu pertama sampai minggu keempat ada naik turunnya (fluktuasi) pengunjung. Terlihat dari minggu pertama jumlah pengunjung yang datang ada 1.765 pengunjung, di minggu kedua ada penurunan jumlah pengunjung yang datang yaitu 1.456, lalu di minggu ketiga pengunjung meningkat menjadi 1.846 pengunjung, namun di akhir bulan (minggu keempat) terjadi penurunan pengunjung menjadi 1.398. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu seperti kualitas produk yang disajikan, persepsi harga serta promosi yang ditawarkan oleh Mie Gacoan Tebet Jakarta Selatan pada setiap harinya.

Kualitas produk merupakan variabel yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam memberikan kualitas kepada konsumen. Kualitas produk memiliki arti penting bagi nilai konsumen. Produk perlu disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan konsumen agar pemasaran produk berhasil, kualitas produk yang baik dapat menjadi salah satu faktor timbulnya kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:253) “kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan”.

Harga merupakan faktor penentu keberhasilan suatu usaha karena harga merupakan salah satu determinan penting dalam kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:345) “harga dapat didefinisikan secara sempit sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa. Atau dapat didefinisikan secara luas harga sebagai jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar untuk nilai pelanggan yang diciptakannya”. Konsumen akan pertimbangkan harga sebelum memutuskan pembeliannya, konsumen juga akan membandingkan harga dari pilihan produk mereka berikutnya akan mengevaluasi kesesuaian harga dengan nilai produk serta jumlah uang, dalam kutipan Nasution, Putri dan Lesmana (2019).

Namun, kurangnya promosi juga menjadi penyebab turunnya penjualan, promosi merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memengaruhi konsumen supaya konsumen mengenal produk yang ditawarkan dan tertarik untuk mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut. Promosi sangat berpengaruh terhadap rasa ingin tahu konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan untuk dapat menarik minat pembeli konsumen tersebut. Dengan adanya promosi yang dilakukan maka dengan cepat masyarakat akan mengetahui kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh suatu produk.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Tebet Jakarta Selatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet?
3. Apakah besar pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet?

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet.
- b. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet.
- c. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Tebet.

### **2. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi mie gacoan untuk dapat meningkatkan kualitas produk, persepsi harga, promosi dan memberikan perhatian dalam bentuk pelayanan kepada konsumen agar sesuai dengan harapan mereka, sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang kompetitif.

#### **b. Bagi Peneliti**

Penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Serta menambah wawasan mengenai bidang usaha kuliner.

#### **c. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pengembangan dan pemahaman secara empiris mengenai kualitas produk, persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

