

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin menarik perhatian banyak masyarakat, karena saat ini banyak dari masyarakat yang berusaha untuk menjadi pelaku bisnis. Salah satu bisnis yang saat ini cukup digemari oleh masyarakat adalah bisnis kuliner. Bisnis kuliner adalah usaha di bidang makanan dan minuman yang sifatnya membuat produk makanan dan minuman, kemudian dipasarkan dan dijual kepada pelanggan. Bisnis kuliner dianggap sebagai peluang usaha yang menjanjikan karena makanan dan minuman adalah kebutuhan dasar manusia, sehingga selalu ada permintaan (Putra & Pratiwi, 2024). Bisnis kuliner dianggap menjanjikan karena makanan adalah kebutuhan pokok, selain itu untuk bisa bersaing di pasar, para pelaku usaha bisnis kuliner harus terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas. (Sholeh & Idris, 2024).

Menurut data Badan Pusat statistik Indonesia, pada tahun 2023 jumlah pelaku usaha kuliner berjumlah sebanyak 4,85 juta pelaku usaha, jumlah ini meningkat sebesar 21,13% dibandingkan tahun 2016 yang mana jumlah pelaku usaha kuliner hanya sebanyak 4,01 juta pelaku usaha (BPS, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pelaku usaha semakin meningkat dan tentunya membuktikan saat ini usaha atau bisnis kuliner semakin diminati oleh masyarakat. sehingga hal ini tentunya para pelaku usaha bisnis kuliner harus memperhatikan aspek kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan suatu usaha.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang individu yang disebabkan oleh kinerja atau hasil yang dirasakan suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diterima konsumen lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa terhadap penyedia jasa yang bersangkutan. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan konsumen melebihi harapan maka konsumen akan puas. Kepuasan konsumen dapat ditentukan dari kesesuaian antara apa yang dipikirkan konsumen pada produk dengan harapan konsumen terhadap produk tersebut (Rahmah & Habib, 2024)

Pelaku bisnis kuliner saat ini harus memperhatikan kepuasan dari konsumen, karena kepuasan konsumen dapat menentukan kemajuan usaha kuliner dari pelaku bisnis, konsumen yang merasa puas tentunya tidak segan untuk datang kembali dan juga tentunya bersedia memberikan rekomendasi kepada teman atau keluarganya agar membeli atau berbelanja di bisnis kuliner tersebut.

Salah satu bisnis kuliner yang menarik perhatian dari konsumen adalah store pisang lumer mommy cila. Bisnis kuliner ini adalah bisnis yang berfokus pada makanan pisang lumer yang saat berada di Takengon, Kabupaten Aceh Tengah. Bisnis ini dimulai pada tahun 2018 yang hingga saat ini telah memiliki cabang di Bener Meriah dan Banda Aceh. *Store* pisang lumer menawarkan kepada konsumen bahwa makanan yang berupa pisang dapat disajikan dan juga ditampilkan dengan konsep yang kekinian sehingga hal ini sangat menarik perhatian konsumen. Berikut merupakan contoh produk yang tersedia di store pisang lumer mommy cila:



Gambar 1.1 Produk Store Pisang Lumer Mommy Cila

Berdasarkan survey awal peneliti dengan 15 orang konsumen mendapati bahwa 12 diantaranya merasa puas dengan pisang lumer, sedangkan 3 diantaranya tidak merasa puas. Artinya 80% konsumen merasa puas, dan sisanya 20% konsumen tidak cukup puas dengan makanan pisang lumer yang dimiliki atau disediakan oleh store pisang lumer mommy cila. Konsumen yang merasa puas bahkan tidak segan untuk membeli kembali dan bersedia merekomendasikan kepada teman atau keluarganya, selain itu konsumen merasa puas karena rasa pisang lumer dapat dikatakan enak dan memiliki topping yang banyak.

Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, diyakini terjadi karena beberapa faktor, sebagaimana menurut (Setiani et al, 2024; Rahma et al, 2024; Nurrahmawati et al, 2024: Wawan & Tjiptodjodo, 2025, Desri et al, 2024) yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa, variasi produk, suasana toko, dan persepsi kemudahan. Akan tetapi pada penelitian ini peneliti fokus pada hanya faktor kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa, dan variasi produk, hal ini

dikarenakan peneliti menilai bahwa store pisang lumer mommy cila memiliki keunggulan pada faktor-faktor tersebut.

Kualitas pelayanan adalah perbuatan atau tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan atau jasa yang dirasakan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang menjadi perhatian serius pada usaha (Maknunah, & Astuningtyas, 2021).

Kualitas pelayanan yang tersedia di store pisang lumer mommy cila yaitu para karyawan memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada konsumen. Karyawan di store pisang lumer mommy cila selalu berusaha membantu konsumen yang sedang kesulitan untuk menentukan menu makanan pisang lumer yang diinginkan, karyawan berusaha merekomendasikan kepada konsumen, sehingga hal ini merupakan salah bukti bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Rahmah & Ha bib (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan pelayanan yang ramah dan cepat dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena itu kualitas pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Persepsi harga adalah pandangan atau pemikiran pelanggan terkait korelasi antara jumlah uang yang akan dibayarkan dan nilai produk yang akan diperoleh

sebagai hasil pertukaran sejumlah uang tersebut. Persepsi harga juga dapat dikatakan sebagai nilai produk yang berbentuk yang yang harus dikorbankan atau digunakan untuk mendapatkan produk yang diinginkan, namun dapat dinyatakan dalam bentuk harga kepada produsen atau pelanggan (Valentine et al, 2023).

Harga dari setiap produk di store pisang lumer mommy cila berkisar antara Rp30.000-Rp40.000, harga ini memang dianggap oleh sebagian masyarakat cukup mahal. Konsumen menilai bahwa harga untuk produk yang dijual pada store pisang lumer mommy cila kurang bersahabat, karena berada dalam kategori relatif mahal. Namun, ada juga sebagian konsumen yang menilai bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan makanan yang ditawarkan, karena memiliki ukuran yang besar dan memiliki rasa yang enak, sehingga dalam hal ini konsumen terpecah menjadi dua, sebagian memiliki persepsi harga yang ditawarkan mahal, dan sebagian konsumen memiliki persepsi bahwa harga yang ditawarkan masih relative normal. Hal ini merupakan bukti bahwa harga yang ditawarkan dapat memberikan atau mempengaruhi kepuasan konsumen

Sebagaimana yang dikatakan oleh Qari et al (2024) yang menyatakan bahwa persepsi harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi persepsi harga yang diberikan perusahaan kepada konsumen maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan merasa puas jika produk yang didapatkan dengan harga yang ditetapkan perusahaan sebanding, maksudnya adalah dengan harga produk yang ditetapkan perusahaan maka perusahaan juga dapat memberikan kualitas yang baik untuk memenuhi kepuasan sesuai harapan konsumen.

Cita rasa adalah suatu penilaian konsumen terhadap produk makanan ataupun minuman, yang mana terdapat sensasi rangsangan serta stimulus yang dapat berasal dari eksternal maupun internal dan kemudian dirasakan oleh mulut. cita rasa merupakan salah satu cara untuk memilih makanan dan minuman yang dibedakan dengan rasa dari makanan ataupun minuman serta dapat dibedakan dari bentuk/penampakan, bau, rasa tekstur, dan suhu (Lubalu, 2023)

Rasa dari pisang lumer yang tersedia di store pisang lumer mommy cila tentunya tidak diragukan, karena memiliki cita rasa yang enak. Selain itu pisang yang dipenuhi oleh berbagai macam topping tentunya menjadi ciri khas dan menjadi cita rasa tersendiri sehingga cita rasa ini menjadi khas dari store pisang lumer mommy cila yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen akan menjadi pelanggan setia store pisang lumer mommy cila. Hal ini merupakan bukti bahwa cita rasa yang baik dan khas dapat memberikan atau mempengaruhi kepuasan konsumen

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Lubalu (2023) yang menyatakan bahwa rasa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Cita rasa merupakan suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa makanan tersebut. Cita rasa merupakan atribut dari makanan yang meliputi bau, rasa, tekstur, dan suhu. Inilah hal yang perlu diperhatikan oleh usaha kuliner.

Variasi produk adalah kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual terdiri dari lebar, panjang, kedalaman, dan konsistensi tertentu. Variasi produk dapat mengatasi kejenuhan terhadap suatu produk, selain

itu dapat memberikan kesempatan bagi konsumen untuk membandingkan dan membedakan suatu produk yang akan dibeli (Andrean et al, 2025).

Produk yang ditawarkan oleh store pisang lumer mommy cila tentunya cukup beragam, selain pisang lumer yang tersedia di store ini tentunya store ini juga menyediakan minuman kekinian dengan berbagai varian dan memiliki rasa yang enak. Khusus pada pisang, terdapat beberapa varian rasa seperti coklat, vanilla, tiramisu, taro, capucino, strawberry, dan greentea. Selain itu topping yang tersedia berupa keju, *chocohip*, coklat flake, meses seres, milo, oreo, *cococrunch*, kacang almond, kacang serpih, matcha, dan red velvet. Selain itu juga ada topping special yang ditawarkan, sehingga hal ini menunjukkan bahwa di store ini tersedia beberapa variasi produk yang dapat dinikmati oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa variasi produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Sari et al (2023) menyatakan bahwa variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. salah satu faktor konsumen menjadi puas karena variasi produk atau jenis produk yang tersedia membebaskan konsumen memilih jenis varian produk yang ada dibuku menu dan disesuaikan dengan keinginannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam terkait permasalahan ini yaitu dengan judul “”pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon, Aceh Tengah”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah?
- 2 Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah?
- 3 Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah?
- 4 Apakah variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah?
- 5 Apakah kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa, dan variasi produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah.

3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada store pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada store pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah.
5. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa, dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen pada *store* pisang lumer mommy cila di Takengon Aceh Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan di atas, oleh karena itu maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya, khususnya bagi peneliti di Universitas Malikussaleh yang ingin melakukan penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga,

mengembangkan cita rasa, serta menyesuaikan variasi produk demi meningkatkan kepuasan konsumen dan menjaga loyalitas pelanggan.

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa kepuasan terhadap suatu produk tidak hanya dipengaruhi oleh rasa, tetapi juga oleh pelayanan, harga dan variasi produk. Ini membantu konsumen dalam membuat Keputusan pembelian yang lebih tepat sesuai kebutuhan dan preferensi.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk merancang program pelatihan atau dukungan kepada pelaku usaha UMKM agar lebih fokus pada peningkatan kualitas produk dan pelayanan demi mendukung pertumbuhan ekonomi lokal