

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Home Industri merupakan salah satu kegiatan ekonomi dengan skala kecil yang berpusat di rumah. Home industri saat ini menjadi salah satu kegiatan yang secara langsung dapat meningkatkan perekonomian masyarakat, sehingga home industri terus mengalami perkembangan (Gunawan et al, 2023). Saat ini, jumlah pelaku home industri menurut Kemenperin berjumlah 4,25 juta, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin tertarik dan berminat untuk menjadi sebagai pelaku industri. Selain itu pemerintah juga kerap mendukung pelaku home industri, dengan melakukan pemberdayaan dan juga memberikan bantuan pelatihan serta bantuan modal usaha (Rahma et al, 2024).

Salah satu sektor usaha home industri yang saat ini cukup diminati adalah di sektor kuliner yaitu home industri bakery. Masyarakat Indonesia yang secara umum sangat menyukai roti tentunya menjadi peluang bisnis bagi pelaku industri untuk mengembangkan bisnis pada bidang bakery. Konsumsi roti atau bakery masyarakat Indonesia mencapai 3,01 kkg/kapita/tahun, hal ini cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya, sehingga hal ini cukup menjanjikan bagi pelaku bisnis pada bidang bakery (Wandhasari et al, 2022).

Pelaku home industri bakery tentunya tersebar di seluruh Indonesia, menurut data BPS pada tahun 2021, jumlah pelaku usaha bakery berjumlah sebanyak 1.502, dan pada tahun 2022 berjumlah sebanyak 1.891. Hal ini menunjukkan pelaku usaha bakery semakin meningkat, dan menandakan adanya pertumbuhan pada bidang home industri bakery (BPS Indonesia, 2024).

Salah satu pelaku home industry di bidang bakery yang cukup berkembang dan menarik perhatian masyarakat adalah CV. Family Bakery Awak Away yang terdapat di Kota Lhokseumawe. CV. Family Bakery Awak Away menjual berbagai macam jenis roti yang dipasarkan ke berbagai kedai-kedai yang ada di Kota Lhokseumawe. Selain itu, roti yang dipasarkan juga tidak hanya dipasarkan di wilayah Kota Lhokseumawe, tetapi juga di pasarkan ke wilayah luar, seperti Kabupate Aceh Utara, Kabupaten Aceh Timur, dan Kabupaten Bireuen.

Tentunya besaran pasar produksi yang dilakukan oleh CV. Family Bakery Awak Away menunjukkan bahwa produk roti yang mereka jual dapat diterima oleh masyarakat, karena tidak hanya mampu menarik masyarakat seputaran Kota Lhokseumawe tetapi juga dapat menarik masyarakat yang berasal dari luar wilayah. Namun, pada periode Oktober 2024 hingga Maret 2025 produksi atau penjualan mengalami fluktuasi, karena mengalami naik turun, tidak naik secara merata, berikut merupakan data penjualan atau produksi CV. Family Bakery Awak Away pada Oktober 2024 hingga Maret 2025:

Tabel 1. 1
Data Penjualan atau Produksi CV. Family Bakery Away Away

Bulan	Produksi per Hari (pcs)	Jumlah Hari	Total Produksi (pcs)
Oktober 2024	12.500	31	387.500
November 2024	11.974	30	359.220
Desember 2024	9.765	31	302.715
Januari 2025	10.791	31	334.521
Februari 2025	8.033	29	232.957
Maret 2025	9.986	31	309.566

Sumber: CV. Family Bakery Awak Away

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa data penjualan atau data produksi tidak stabil pada periode Oktober 2024 hingga Maret 2025, walaupun sempat adanya kenaikan produksi tetapi secara keseluruhan pada periode ini penjualan atau

produksi mengalami penurunan, karena yang tertinggi pada bulan Oktober 2024 yang dapat memproduksi sebanyak 387.500 roti, sedangkan pada bulan lainnya tidak ada angka produksi yang melebihi angka tersebut. Sehingga hal ini membuktikan bahwa pada periode 6 bulan terakhir penjualan mengalami penurunan

Tentunya penurunan penjualan atau produksi yang dialami oleh CV. Family Bakery Awak Away terjadi karena masyarakat tidak lagi membeli roti yang diproduksi. Hal ini terjadi karena kepuasan masyarakat (pelanggan) menurun terhadap roti yang diproduksi oleh CV. Family Bakery Awak Away. Peter dan Olson dalam (Hasan, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh suatu produk atau layanan dalam kaitannya dengan konsumsi. Sehingga kepuasan pelanggan mempengaruhi penjualan secara langsung dan berdampak terhadap produksi, pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang, hal ini yang berlaku terhadap penurunan produksi CV. Family Bakery Awak Away.

Kepuasan pelanggan harus diperhatikan oleh CV. Family Bakery Awak Away, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses bagi pelaku usaha agar dapat mampu bersaing dengan kompetitor, sehingga produk yang dijual harus dapat memenuhi harapan dari pelanggan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana menurut Mangunsong et al (2024), Rahmani & Paludi (2024), Nurjannah et al (2024), Al-hidayat (2024), dan Aulita & Sutarmin (2025) faktor yang mempengaruhi adalah harga, kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, dan lokasi. Namun, peneliti membatasi pada kualitas produk, harga, lokasi, dan promosi, karena pada usaha CV. Family Bakery Awak Away tidak melakukan

penjualan secara langsung kepada konsumen sehingga tidak menerapkan kualitas pelayanan.

Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan (Pingak et al, 2024). Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga kualitas produk harus benar-benar sangat diperhatikan oleh pelaku CV. Family Bakery Awak Away.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa kualitas produk CV. Family Bakery Awak Away dapat dikatakan cukup baik, karena roti yang dijual memiliki rasa yang enak, selain itu roti yang dijual oleh CV. Family Bakery Awak Away juga memiliki berbagai varian rasa seperti coklat (mises), keju, selai nanas, dan lainnya. Ketiga varian rasa tersebut (coklat, keju, dan selai nanas) menjadi salah satu keunggulan produk yang cukup diminati oleh pelanggan. Akan tetapi kondisi roti yang terkadang hanya bertahan 3 hari membuat roti tidak lagi memiliki rasa yang enak, karena ada kedai yang masih menjual roti dari CV. Family Bakery Awak Away walaupun telah lewat dari 3 hari, hal ini membuat rasa kue sudah berubah dan bahkan berjamur sehingga hal ini membuat kualitas produk dari CV. Family Bakery Awak Away buruk dan membuat pelanggan merasa kecewa yang mengarah kepada kepuasan pelanggan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Mangunsong et al (2024) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko roti.

Harga merupakan jumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memiliki keuntungan dan menggunakan produk yang memungkinkan pelaku usaha mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar (Fakchrözic et al, 2025).

Semakin baik harga dari suatu produk maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga harga harus benar-benar sangat diperhatikan oleh pelaku CV. Family Bakery Awak Away.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa harga dari produk roti CV. Family Bakery Awak Away cukup beragam, bahkan tidak dikatakan mahal, salah satunya dengan harga Rp5.000,00. Tentunya dengan harga tersebut produk yang dijual cukup baik, karena memiliki rasa yang enak dan juga sesuai dengan harga yang ditawarkan. Namun, semakin banyaknya kompetitor yang menjual roti dengan harga yang lebih murah tentunya dapat mempengaruhi pelanggan untuk memilih produk lain, sehingga kemungkinan hal ini yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan karena telah merasakan produk dari kompetitor yang dianggap lebih murah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Al-Hidayat et al (2024) secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kue.

Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi seorang konsumen untuk datang dan berbelanja, lokasi yang strategis akan mudah dijangkau dan terlihat dengan baik sehingga hal ini dapat meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan (Patimah et al, 2023). Semakin baik lokasi dari pelaku usaha maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga lokasi harus benar-benar sangat diperhatikan oleh pelaku CV. Family Bakery Awak Away.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa CV. Family Awak Away Bakery berlokasi yang tidak berada di seputaran wilayah kota, karena lokasinya sedikit berada di dalam atau perkampungan. Mereka melakukan pemasaran dengan cara menempatkan produk (roti) di kedai-kedai atau warung

yang berada di seputaran Kota Lhokseumawe dan juga seputaran luar Kota. Sehingga hal ini membuat pelanggan dapat merasakan dan mengenal produk (roti) yang diproduksi oleh mereka. secara keseluruhan cukup baik, walaupun konsumen tidak melihat langsung lokasi mereka memproduksi roti, tetapi saluran distribusi cukup baik karena cukup merata dan membuat banyak pelanggan dapat merasakan produk yang dijual oleh CV. Family Bakery Awak Away. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Al-Hidayat et al (2024) secara parsial lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada toko kue.

Promosi merupakan cara pelaku usaha berkomunikasi dengan pasar atau konsumen yang akan dituju dengan tujuan menyampaikan informasi tentang perusahaan atau barang agar konsumen tertarik melakukan pembelian. Promosi dapat dilakukan dengan memanfaatkan penggunaan media, seperti memanfaatkan media sosial sehingga lebih mudah dalam menjangkau sasaran (pelanggan) (Aprilyani & Elizabeth (2025)). Semakin baik promosi maka sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga CV. Family Bakery Awak Away harus memanfaatkan promosi untuk meningkatkan produksi.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa CV. Family Bakery Awak Away tidak ada melakukan promosi, baik melalui secara langsung ataupun menggunakan media sosial. Seharusnya di tengah perkembangan teknologi saat ini, dapat memanfaatkan penggunaan media sosial, karena media sosial merupakan salah satu media promosi yang gratis dan mudah digunakan sehingga dapat membantu CV. Family Bakery Awak Away dalam berjualan dan menarik hati konsumen. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Auliya & Sutarmin (2025) promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini, yaitu dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Roti CV. Family Bakery Awak Away”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away?
4. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away.

3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away.
4. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada roti CV. Family Bakery Awak Away.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan kajian kepustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan pembanding dan juga rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan pada home industri bakery
2. Manfaat praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan menambah wawasan dari penulis terutama terkait penerapan ilmu Manajemen.
 - b. Penelitian ini dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Malikussaleh.