

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang sangat pesat ini tingkat kemajuan teknologi dan perkembangan ekonomi yang kian semakin pesat perkembangannya, persaingan yang tidak bisa dihindarkan, perkembangan bisnis kuliner untuk memenangkan persaingan yang kian tajam tersebut maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, hal ini pada dasarnya tujuan dari perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan dengan sebaik-baiknya. (Kotler P. k., 2007, hlm. 50). Hal ini karena pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka bisnis kuliner akan terus tumbuh dan berkembang. Perkembangan bisnis kuliner ini disertai dengan semakin banyaknya restoran-restoran yang bermunculan, baik itu restoran biasa maupun restoran *fast food*. Menu dan fasilitas yang ditawarkan pun semakin berkembang, mulai dari tempat yang hanya sekedar untuk menikmati makanan rumahan dengan menu sederhana hingga restoran mewah yang menyajikan berbagai macam menu unik dan mewah bertaraf internasional.

Di dalam agama Islam mengajarkan insan (manusia) untuk bekerja, berniaga dan menghindari harta kekayaan, manusia membutuhkan kekayaan untuk memenuhi kebutuhan hidup juga untuk memenuhi perintah Allah SWT. Seperti zakat, infaq, pergi haji, peperangan, dan lain sebagainya. (Soetjipto, 2008, hlm.

66).Maka Allah menganjurkan kepada insan untuk berusaha memperoleh rezeki seperti firman Allah SWT dalam Q.S At-Taubah/09:105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “dan katakanlah. “Berkerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang mukmin dan melihat perkerjan itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. “(Kementrian Agama RI, 2012).

Pelajaran yang di ajarkan Islam tentang perekonomian, akan selalu menarik untuk dibahas. Dalam kehidupan sehari-hari ekonomi merupakan roda kehidupan sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan materiil manusia, baik dalam kehidupan individu, maupun sosial. Islam menuntut umatnya untuk menganut dan mengamalkan ajaran Islam secara *kaffah* (menyeluruh) dalam semua aspek kehidupan. usaha bisnis kuliner untuk dapat memahami konsumen dan pemuasan kebutuhan konsumen seringkali mengalami kesulitan. Dalam memenangkan kesuksesan suatu produk dari perusahaan itu, maka perusahaan harus menemukan cara agar proses pemasarannya dapat berjalan dengan baik dan produk yang dihasilkan dapat dinyatakan sukses. (Suryano 2013, hlm. 572)

Bisnis kuliner juga harus memiliki kualitas produk yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen, setiap yang menjalankan proses kuliner di era sekarang ini kaum remaja maupun desawasa juga sangat pintar untuk memilih tempat untuk memenuhi kebutuhan mereka antara lain makan. Dengan begitu diharapkan rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin, rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin ini bisa memberikan

keunggulan-keunggulan disetiap menu yang di pasarkan terutama untuk menu paliat yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen dengan begitu konsumen akan lebih tertarik untuk melakukan keputusan pembelian menu makanan tersebut.

Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin ini merupakan salah satu rumah makan yang sangat terkenal yang berada di, Mabuun, kecamatan Murung Pundak, kabupaten Tabalong, kalimantan Selatan ini merupakan sebuah rumah makan yang bergerak pada dibidang industri jasa didirikan pada tahun 2003 di Kabupaten Tabalong yang merupakan resep turun-menurun dari keluarga. Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin memberikan kemudahan kepada para konsumen untuk menikmati segala menu yang disajikan dan tempat yang strategis terletak di dekat taman dan di belakang perkantoran serta tempat parkir yang luas. Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin, buka dari hari Senin sampai dengan hari Minggu dari jam 10.00 AM samapai dengan 09.00 PM, Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin bukan menu rumahan yang sederhana tetapi dengan berbagai menu yang menyajikan makanan yang unik dan bisa dibilang cukup mewah dengan cita rasa yang khas bagi lidah calon konsumen seperti paliat undang galah, paliat ikan gabus, paliat ikan patin, dan selain menu paliat Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin juga menyediakan menu seperti patin bakar, nilai bakar, asam manis, ikan haruan, masak samu, opor ayam kampung, kare opor ikan kering toman, kare ayam kampung, ikan haruan bakar cacapan, ikan saluang goreng, sayur bening, sayur lalapan dan lain-lain dengan kualitas produk dan pelayanan, maka Konsumen Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin ini tidak hanya didominasi oleh penduduk lokal, banyak parawisatawan

maupun perkerja yang berasal dari luar kota yang menjadi konsumen Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin, rumah makan Paliat khas Tabalong ini merupakan ciri khas makanan dari Kota Tabalong.

maksud suatu bisnis ialah sebagai alat membuat pelanggan terasa puas. Agar terbentuknya kepuasan dapat menjadikan pelanggan puas terhadap Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin dan diantaranya hubungan antara produsen dengan konsumen menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin, rumah makan Paliat Khas Tabalong serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi produsen.

Kualitas produk menjadi perhatian penting bagi perusahaan dalam menciptakan sebuah produk. Produk yang berkualitas akan menjadi kriteria utama konsumen atau pembeli dalam pemilihan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk guna memenuhi keinginan konsumennya.

Dengan memberikan perhatian kepada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis melalui dua cara antara lain dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (V, 2005, hlm. 55) kualitas suatu

produk yang mengandung berbagai tujuan, baik itu tujuan produsen maupun tujuan konsumen. Produsen menganggap kualitas produk itu baik jika produk tersebut laku keras dan disukai di pasaran, sehingga mampu mendatangkan keuntungan yang optimal. Sedangkan bagi konsumen akan menganggap kualitas produk itu baik jika kebutuhan dan keinginannya terhadap produk tersebut dapat

terpuaskan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu barang atau jasa hasil produksi suatu perusahaan merupakan cerminan keberhasilan perusahaan di mata konsumen dalam melaksanakan usaha produksinya.

Kualitas produk adalah salah satu hal yang penting. Pada dasarnya kualitas adalah inovasi dan kreasi berkesinambungan yang dilakukan untuk menyediakan produk atau jasa yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. (Murdifin Haming, 2007, hlm. 103).

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan dalam proses yang dilakukan dalam sebuah produsen terhadap para pelanggannya. Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh perusahaan pembrihan pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Daryato, 2014, hlm.135). Pelayanan yang diberikan pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Jainudin ini karyawan yang tanggap dan cepat saat adanya pelanggan serta keseragaman baju yang dipakai membuat mata indah saat melihat kerapian karyawan yang bekerja.

Kecepatan pelayanan yang memberikan pelayanan kepada konsumen akan mendapatkan kepuasan tersendiri bagi konsumen di Rumah Makan Paliat Khas Tabalong dengan adanya pelayanan yang baik sangat berpengaruh didalam setiap bisnis makanan (kuliner). Dari perihal tersebut akan mengolah tolak ukur untuk para konsumen yang loyal di Rumah Makan Paliat khas Tabalong ialah sebuah indikator wisata makanan (kuliner) yang tergolong disukai oleh banyak orang penikmat (pelanggan) akan produk tersebut. Tidak hanya pelayanan saja yang

diandalkan oleh pemilik rumah makan tersebut untuk mendapatkan konsumen, tetapi juga rasa dan kualitas produk yang didapatkan di Rumah makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin yang paling utama.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnama beli dimana alternatif yang dipih sekurang-kurangnya memberikan hasil *out come* yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen atau dengan kata lain konsumen adalah tingkah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja(hasil) yang konsumen rasakan dibandingkn dengan harapan. (Warsito, 2014, hlm. 2).

Kepuasan konsumen adalah keadaan konsumen baik yang merasa puas maupun belum puas setelah tercapai keinginan dan harapan terhadap menu(produk), harga, fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Konsumen akna merapa puas apabila keinginan dan harapan yang diterima terpenuhi, sebaliknya konsumen akan merasa belum puas abila keinginan dan harapan yang diterima abelum terpenihi. Jadi, rumah makan yang ingin unggul dalam menciptakan kepuasan harus dapat memerhatikan fakrot-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Irwan (2008, hlm. 37) kepuasan konsumen ditemuakn oleh persepsi konsumen atas *performace* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Irwan berpendapat ada lima *driver* utama konsumen yaitu kualitas produk, harga, pelayanan faktor emosi. Penelitian ini mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen meliputi kualitas prdouk, harga pelayanan dan faktor emosi.

Berdasarkan latar belakang di atas dengan pelayanan yang diberikan pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin begitu membuat pelanggan merasa nyaman, dengan pelayanan yang diberikan serta kualitas produk yang khas pada rasa makannya membuat lidah pelanggan merasa ingin kembali untuk mencicipi menu yang disediakan oleh Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin ?
2. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca:

1. Memperoleh wawasan, pengetahuan peneliti pada teori-teori khususnya bagi pembaca dan umumnya yang ingin mengetahui atau mendalami permasalahan ini
2. Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk bahan-bahan dalam meningkatkan pemikiran dan usaha dalam kepuasan pelanggan dengan faktor pendukung yang sudah ada.
3. Menambahkan materi bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam maupun Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin maupun pihak lainnya..

E. Definisi Operasional

Menjauhkan dari kesalah – pahaman maupun kesalahan ketika meneliti sebuah judul yang akan peneliti teliti dan untuk pegangan lebih fokusnya peneliti meneliti judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar peneliti membuat definisi operasional dibawah ini:

1. Kualitas Produk ialah bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, keandalan ketelitian, yang diperoleh produk dengan cara keseluruhan. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena peningkatan kualitas produk bisa membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut. (Kotler

P. d., 2016, hlm. 37) Jadi, yang dimaksud dengan kualitas produk dalam penelitian ini adalah kualitas makanan yang dijual pada Rumah Makan Paliat Hj. Matiam Jainudin.

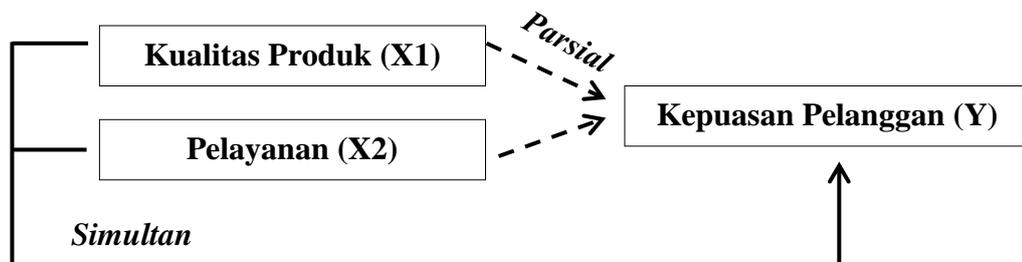
2. Pelayanan adalah bentuk kegiatan dan proses kegiatan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan terhadap para pelanggannya. Pelayanan yang baik apabila terjadi proses yang baik dan harmonis antara perusahaan dengan konsumen diantaranya menyediakan produk yang berkualitas. Dengan kata lain produk yang sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasikan dalam ukuran). Namun definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sektor jasa. Oleh sebab itu pemahaman mengenai kualitas kemudian menjadi "*fitness for use*" dan "*conformance to requirement*". Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefit*) bagi pelanggan. (Fendi, 2012, hlm. 74). Pelayanan didalam penelitian ini adalah kualitas yang menyangkut keunggulan kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin adapun layanan yang diberikan pelayanan yang cepat dan ramah sehingga pelanggan tidak menunggu lama untuk menyantap makan yang ada pada Rumah Makan.
3. Kepuasan adalah kata "kepuasan" atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu menurut Kotler (Kotler P. k., 2007, hlm. 177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

setelah memabandingkan kinerja(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Jadi, yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang membeli produk(makanan) dari Rumah Makan Paliat Hj. Mariam Jainudin dengan pertimbangan Kualtias Pelayanan Dan Kualiatas Produk.

F. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran ini peneliti gambarkan secara sistematis antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), penelitian tersebut tentang pengaruh kualitas produk, pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat HJ. Mariam Jainudin berkenaan dari hasil opservasi peneliti lakukan selama 1 minggu. Ini bentuk atau gambaran kerangka pemikiran tersebut.

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



(Sumber: data primer, diolah 2021)

Gambar diatas menjelaskan bahwa peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..

Penjelasan:

1. -----> =Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin secara persial.
2. —————> = Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin secara simultan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesisi ialah jawaban pemikiran sementara terhadap rumusan peneliitian yang ada. Kebenaran itu harus diperlihatkan melalui data yang sudah dikumpulkan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini peneliti akan menguji sendiri hingga akan dapat diterima/ditolak. Tebakan peneliti adalah adanya pengaruh kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga rumusan masalah tersebut, hipotesa dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara persial antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Junaidi.

Ha : Terdapat pengaruh secara persial kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Junaidi.

Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Junaidi.

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan antara kecepatan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Paliat khas Tabalong Hj. Mariam Junaidi.

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dilakukan oleh Desi Mustafiah dari UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan judul “ Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, Kota Semarang. Tahun 2018)” Hasil skripsi diatas memperoleh hasil bahwa harga, kualitas dan kepuasan berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Perbedaan dari penelitian terdahulu ialah pengamplan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Sedangkan peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Peneliti menggunakan rumus lemeshow dan peneliti menggunakan variabel independen kepuasan pelanggan sebagai variabel (X) sedangkan dalam penelitian ini dijadikan variabel (Y) atau dependen. (Desi Mustafiah, 2018)

2. Penelitian dilakukan oleh Rajmianti Shalehah UIN Antasari Banjarmasin dengan judul “ “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) Eceran Melalui Pom Mini di Kelurahan Ampah Kota Pada Tahun 2018”. Berdasarkan penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) berpengaruh secara parsial (tidak bersama-sama) yang lebih berpengaruh lainnya. Adapun perbedaan penelitian ini dengan terdahulu ialah variabel bebas yaitu lokasi peneliti menggunakan variabel independen kualitas produk dan pelayanan. Adapun persamaannya sama-sama menggunakan variabel kepuasan untuk variabel terkaitnya. (Rajmiati, 2018)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Wan Fitriana Meli Universitas Sumatra Utara yang berjudul “Brand Image Dan Cita Rasa Terhadap *Impulse Buying* Produk Thai Tea”. Adapun hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap *Impulse Buying*. Perbedaan penelitian ini dengan terdahulu adalah semua variabel independen maupun dependen. Persamaannya sama-sama menggunakan regresi linier berganda. (Wan Fitriana, 2020)

I. Sistematika Pembahasan

Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini dalam penulisan Skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistemika yang dibagi menjadi V bab, masing-masing bab yang terdiri dalam beberapa sub-bab, yang sistemika tersebut sebagai berikut:

Bab satu adalah berupa pendahuluan, diawali dengan memuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga didapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistemika penulisan.

Bab dua adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya.

Bab tiga adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab empat berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

Bab lima merupakan bab penutup yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari penulis kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.