

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci dalam meraih kinerja Perusahaan yang telah di targetkan. Konsumen yang puas akan meningkat menjadi konsumen loyal dan tentu meningkatkan omset perusahaan. Persaingan itu menciptakan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama. Dalam memenangkan pesaing, perusahaan harus mampu melihat kebutuhan pelanggan seperti meliputi dari produk, harga dan fasilitas yang memadai. Kepuasan akan tercapai dan dapat dinikmati konsumen apabila kualitas produk, harga dan fasilitas yang diberikan mampu memberikan nilai relatif terhadap kepuasan konsumen.

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian sebuah perusahaan bisnis jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi, tetapi kinerja karyawan biasa-biasa saja, kepuasan itu tidak akan tercapai bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya jika kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.

Harga juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. sejumlah harga yang dibebankan atas suatu produk atau jasa seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen karena menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan,

banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak sesuai. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian.

Warung makan pawit adalah salah satu warung makan yang cukup terkenal di gedung tataan. Warung makan ini menyediakan berbagai macam jenis kuliner, mulai dari lauk dan sayur-sayuran dan juga ada ayam bakar, bebek bakar dan warung makan ini juga menyediakan berbagai jenis minuman dingin maupun hangat yang bisa dinikmati oleh konsumen.

Pada tahun 2024, Warung Makan Pawit mengalami penurunan tingkat penjualan yang cukup signifikan. Penurunan ini diduga berkaitan erat dengan turunnya tingkat kepuasan konsumen. Salah satu faktor utama yang menjadi keluhan konsumen adalah kenaikan harga pada beberapa menu makanan. Kenaikan harga tersebut dianggap tidak sebanding dengan kualitas dan kuantitas makanan yang diterima, sehingga menimbulkan persepsi ketidaksesuaian antara harga dan nilai produk yang ditawarkan.

Konsumen merasa bahwa apa yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan, baik dari segi porsi, rasa, maupun pelayanan. Akibatnya, banyak konsumen yang beralih ke tempat makan lain yang dinilai lebih layak dan sepadan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima

konsumen, yang berdampak pada menurunnya loyalitas dan minat beli ulang konsumen di Warung Makan Pawit.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan topik ini, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menurut Fahmi Firdaus Ruffiansah, Agus Hermani Daryanto Seno (2021) dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen, yang menyimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan.
2. Menurut Siti Solikha, Imam Suprpta (2022) dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, yang menyimpulkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat diterima, 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.
3. Menurut Soni Suntani Sentiana (2020) dengan judul Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan, yang menyimpulkan bahwa Harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; dan Harga, promosi, dan kepuasan pelanggan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan di kawasan Lembang Bandung.

Penelitian ini memiliki kebaharuan karena penelitian ini menekankan sistem analisis pada variabel yang di teliti terhadap kepuasan konsumen. penelitian sebelumnya memfokuskan mencari pengaruh variabel yang di teliti sedangkan penelitian ini menekankan analisis yang di lakukan terhadap variabel yang di teliti, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme antar variabel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di warung makan pawit?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penelitian ini berjudul
 “ANALISIS HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
 WARUNG MAKAN PAWIT GEDUNG TATAAN TAHUN 2025”

Dari rumusan masalah yang telah di uraikan, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Pawit Gedung Tataan Tahun 2025”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen warung makan pawit.

D. Ruang lingkup penelitian

- a. Objek penelitian : Harga dan kepuasan konsumen
- b. Subjek penelitian : Konsumen warung makan pawit
- c. Tempat : Warung makan pawit
- d. Tahun : 2025

E. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya Manajemen pemasaran dalam kaitannya dengan Harga dan Kepuasan konsumen.

2. Bagi warung makan pawit

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Warung makan Pawit Gedung Tataan terutama berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut Harga dan Kepuasan konsumen.