

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman memberikan pengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, baik mengenai cara pandang, kebiasaan dan pola hidup. Perkembangan ini membuat banyaknya terbukanya kegiatan usaha dengan ide baru yang sesuai dengan gaya hidup kekinian manusia, salah satunya adalah usaha kuliner, usaha kuliner menjadi salah satu usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, mulai dari jenis makanan hingga tempat usaha, salah satunya adalah usaha kuliner (A. D. Maria, 2023).

Industri rumah makan merupakan salah satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat. Rumah makan yaitu suatu tempat yang identik dengan meja-meja dan kursi yang tertata rapi dan juga sofa yang nyaman, menjual aneka varian kopi dan makanan kecil sebagai penunjang disertai alunan musik dan suasana nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen (Arif & Ekasari, 2020).

Perkembangan bisnis kuliner berbanding lurus dengan bagaimana perkembangan bisnis suatu usaha (Namira, 2020). Juga terjadi di wilayah labuhanbatu Selatan, khususnya Kota pinang, salah satu kecamatan yang ada di wilayah Labuhanbatu Selatan ini tidak kalah dengan kota yang lebih besar didalam Upaya meningkatkan suatu daerah, salah satunya adalah banyaknya terdapat rumah makan yang dijadikan sebagai tempat nongkrong sesuai dengan perkembangan zaman dan gaya hidup masa kini. Banyaknya jenis usaha yang

sama membuat konsumen memiliki banyak pilihan untuk dijadikan sebagai tempat makan atau sekedar menghabiskan waktu bersama teman dengan menikmati cemilan dan minuman, salah satu nya adalah mie neraka Kota pinang.

Mie neraka merupakan salah satu usaha kuliner yang memiliki banyak konsumen, akan tetapi tingginya angka persaingan juga membuat pelaku usaha harus memiliki strategi khusus didalam meningkatkan usahanya, termasuk mie neraka. Didalam upaya meningkatkan suatu usaha kepuasan konsumen menjadi faktor yang paling penting, terutama untuk usaha kuliner (Jaya, 2023). Konsumen cenderung akan kembali apabila cita rasa dan pelayanan memiliki kesesuaian dengan keinginan konsumen, untuk itu memperhatikan bagaimana kepuasan konsumen menjadi faktor yang penting.

Fenomena yang peneliti lihat mengenai kepuasan konsumen pada mie neraka adalah masih terdapat konsumen yang merasa kepuasan yang konsumen dapatkan masih belum sepenuhnya maksimal. Masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian bahwa didalam memberikan pelayanan, pada saat pengunjung ramai, pelayanan kurang sigap sehingga masih terdapat konsumen yang harus menunggu dan membuat konsumen memberikan komplien. Hal ini tentu saja menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan mengenai kepuasan konsumen pada mie neraka kota pinang. Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan yang muncul setelah mendapatkan suatu produk atau jasa (Wulan, 2024).

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, semakin baik kepuasan konsumen maka akan semakin baik pula peningkatan suatu usaha (Nabil,2023). Beberapa faktor yang dapat

meningkatkan kepuasan konsumen adalah memperhatikan bagaimana persepsi pelanggan dan memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan serta memanfaatkan teknologi sebagai media didalam memberikan peningkatan kepuasan konsumen.

Persepsi pelanggan adalah proses seleksi, pengorganisasian, dan interpretasi konsumen terhadap informasi dari stimulus (seperti produk, iklan, merek) untuk membentuk pemahaman bermakna tentangnya, yang akhirnya memengaruhi cara mereka berpikir, merasa, dan bertindak (membeli), seringkali dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, nilai, dan faktor eksternal seperti ulasan (Ihksan, 2025). Peneliti menilai bahwa persepsi pelanggan pada mie neraka tidak seluruhnya memiliki penilaian positif, masih terdapat konsumen yang membandingkan mie neraka dengan usaha lain dan memberikan penilaian bahwa terdapat cafe yang memberikan kenyamanan lebih baik bila dibandingkan dengan mie neraka, hal ini tentu saja memperlihatkan bahwa masih terdapat permasalahan mengenai persepsi pelanggan.

Selain bagaimana persepsi pelanggan, kualitas pelayanan yang baik juga akan memberikan dampak baik bagi kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan konsumen, konsumen akan selalu menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha (Fitryani, 2020), akan tetapi peneliti bahwa didalam memberikan pelayanan masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian negatif. Hal ini terlihat dari masih terdapat konsumen yang mengatakan bahwa terdapat pelayanan yang kurang ramah didalam memberikan pelayanan.

Upaya peningkatan dan menunjang faktor kepuasan konsumen, dapat juga dilakukan dengan memaksimalkan strategi bisnis, perkembangan zaman yang semakin meningkat dapat digunakan sebagai strategi bisnis dengan mengoptimalkan media sosial, sehingga akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan (Nazirul,2021), peneliti menilai bahwa didalam memanfaatkan media social pihak mie neraka sudah memanfaatkan media social dengan efektif dan efisien, akan tetapi penerapannya menjadi tidak maksimal karena tidak seluruh konsumen aktif di dalam menggunakan media sosial.

Dari penjabaran fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MEMANFAATKAN STRATEGI BISNIS (STUDI KASUS KONSUMEN MIE NERAKA KOTAPINANG)".

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dan agar lebih terarah maka penulis membatasi masalah dalam penulisan ini yaitu pembahasan mengenai Analisis Persepsi Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan memanfaatkan Strategi bisnis (Studi Kasus Konsumen Mie Neraka Kotapinang).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi pelanggan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan memanfaatkan strategi bisnis (Z) pada Mie neraka kota pinang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan memanfaatkan strategi bisnis (Z) pada Mie neraka kota pinang?
3. Bagaimana pengaruh Strategi promosi (Z) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada mie neraka kota pinang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi pelanggan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan memanfaatkan strategi bisnis (Z) pada Mie neraka kota pinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan memanfaatkan strategi bisnis (Z) pada Mie neraka kota pinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Strategi promosi (Z) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada mie neraka kota pinang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti didalam mengetahui ilmu pemasaran yang berkaitan dengan variable penelitian.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi memberikan sumbangan konseptual dalam rangka mengembangkan penelitian khususnya manajemen pemasaran.

3. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan acuan didalam melakukan penelitian selanjutnya, baik dari segi penulisan maupun isi penelitian guna meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang.