

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner di kota Rantauprapat telah berkembang pesat, salah satunya adalah Mie Aceh Seulanga berlokasi di jalan Pekan lama yang telah menjadi salah satu tujuan kuliner warga kota Rantauprapat. Mie Aceh yang dijual dengan harga yang terjangkau, tempat yang nyaman serta rasa yang enak merupakan salah satu tujuan pembeli. Banyak warga kota Rantauprapat baik yang tua hingga kalangan muda memilih tempat ini untuk menghabiskan waktunya bersantai dan berkumpul bersama keluarga maupun kerabat dekat.

Semakin ketatnya akan persaingan pasti harga juga menjadi penentu, terutama persaingan yang berasal dari bisnis yang sama, membuat pebisnis semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal kepuasan pelanggan. Faktanya dilapangan, tempat ini masih menerapkan konsep akan kepuasan pelanggan dan perlu di analisis baik dari perilaku konsumen. Harus dilakukan pengujian seberapa loyalitas pelanggan terhadap tempat ini. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bagaimana hal ke depannya yang mana harus dirubah, agar pelanggan merasa puas dan tidak dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ke tidak puasanya kepada pelanggan lain. Namun hal ini tidak akan lepas dari masalah harga, sebab harga dapat menentukan akan jumlah pengunjung. Kepuasan

pelanggan dapat menjadi tolak ukur utama. Pengunjung pada umumnya menyamakan harga dengan kualitas dan jika harga barang terlalu murah, pengunjung akan mempertanyakan mutu dari produk itu sendiri. Hal pertama yang biasanya dilihat saat seseorang datang ke tempat ialah harga, kemudian diikuti oleh beberapa pertimbangan lainnya seperti tempat dan fasilitas. Faktanya, harga pada tempat ini perlu di analisis terutama pada pengunjung apakah sesuai dengan keinginan. Beraneka ragam pilihan harga disertai dengan pelayanan yang baik akan membuat produk memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Suatu tempat hendaknya menetapkan harga yang sebanding dengan mutu dan nilai produk. Harga yang teramat tinggi atau sebaliknya dapat menjadi faktor penentu bagi pelanggan apalagi jika pengunjung yang sudah sering singgah. Namun, harga juga dapat disandingkan dengan promosi yang berkaitan dengan promo atau sejenisnya.

Promosi ke media maupun seperti spanduk atau baliho yang beragam dapat menjamin peningkatan pengunjung dalam waktu singkat, namun apakah dalam hal ini cocok dilakukan di tempat ini jika di analisis dari segi pengunjung, mungkin sangat perlu ditambahkan promo atau seperti pengundian setiap pembelian mendapatkan satu kartu undian. Ini membuat akan kecenderungan bisnis untuk mengimplementasikan bagian besar dari cara mereka dalam tindakan perdagangan dapat menjalankan promosi yang berbeda sebagaimana di gunakan di luaran atau mengubahnya hanya untuk masing-masing sesuai karakter tempat tersebut. Maka jika bisnis yang dilakukan menyesuaikan hal ini juga akan berdampak pada loyalitas pelanggan kedepannya. Seperti faktanya, terpampang

gambar Daerah Aceh di dinding tempat tersebut, yang mana bisa menjadi daya tarik pengunjung.

Loyalitas pelanggan dapat dirasakan oleh pebisnis yang mana berdampak pada pembelian dan berkunjung beberapa kali di tempat ini. Untuk itu banyak yang berusaha secara maksimal untuk memberikan servis terbaik bagi para pembelinya. Akan tetapi, fakta yang ada di lapangan sering kali berbeda, sistem pelayanan dapat berubah-ubah seiring dengan tingkat resiko yang mini, hal itu dapat diketahui dari lamanya menunggu dan tidak adanya tempat jika sudah melonjak pengunjung. Salah satu rumah makan yang memiliki banyak cabang seperti Mie Aceh Seulanga memiliki cita rasa yang khas di lidah bagi pengunjungnya yang dapat membuat pelanggan dapat berkunjung kembali. Dalam bidang kuliner ada yang namanya naik turunnya pengunjung, yang mana dalam hal ini harus selalu menjadi tolak ukur untuk menerapkan metode-metode dalam menstabilkan selalu pengunjung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat”.

B. Batasan, Rumusan Masalah dan Kode Variabel

1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis membatasi masalah penelitian tersebut hanya yaitu “Analisis Pengaruh kepuasan

pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan meliputi :
 - a) Kecepatan dalam penyajian
 - b) Cita rasa
2. Harga meliputi :
 - a) Beraneka ragam pilihan
 - b) Penyesuaian terhadap tempat
3. Promosi meliputi :
 - a) Sosial media
 - b) Hiasan dan ornamen
4. Kepuasan pelanggan, harga dan promosi meliputi :
 - a) Kunjungan yang ramai
 - b) Loyalitas

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat.

2. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat.
3. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat.
4. Untuk menganalisis secara parsial pengaruh kepuasan pelanggan, promosi dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Mie Aceh Seulanga Rantauprapat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kurikulum di Mie Aceh Seulanga yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan kuliner.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu loyalitas pelanggan, yaitu membuat inovasi.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, promosi dan harga terhadap loyalitas pelanggan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

b. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dalam menganalisis langsung tentang cara meningkatkan kemampuan kepuasan pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui metode eksperimen.

b. Bagi Mie Aceh Seulanga

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang cara mengembangkan kemampuan khususnya kepuasan pelanggan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui metode eksperimen.

c. Bagi pengunjung

Diharapkan dapat menjadi bagian langsung mengenai sumbangsih secara aktif melalui metode eksperimen.

d. Bagi kampus

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program pembelajaran serta menentukan metode dan media pembelajaran yang tepat untuk mengembangkan kemampuan kepuasan pelanggan, promosi dan harga terhadap loyalitas pelanggan.