

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi, peran kualitas produk menjadi semakin berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan dalam mencari konsumennya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin lebih maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efisiensi. Dimana kegiatan yang efisiensi harus dapat memperhatikan kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan. Kegiatan efisiensi sangat berpengaruh untuk menekan biaya, yang bertujuan agar konsumen mampu menjangkau harga dari produk dan jasa yang dihasilkan tersebut. Konsumen merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam membentuk berjalannya sebuah perusahaan yang maju. Selain daripada itu konsumen juga berperan penting dalam menjalankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan.

Untuk itu perusahaan haruslah memperhatikan kualitas dari produk atau jasa yang mereka berikan kepada konsumen, agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pada era sekarang ini konsumen sudah menjadi lebih kritis dalam memilih produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Konsumen juga memperhatikan antara biaya yang mereka keluarkan dengan manfaat yang akan mereka peroleh dari produk atau jasa tersebut.

Selain itu banyak sekali persaingan antara perusahaan-perusahaan demi menciptakan produk atau jasa yang terbaik dan tentunya sesuai dengan keinginan konsumennya.

Oleh sebab itu setiap perusahaan yang ingin perusahaannya berkembang dan dapat bertahan hidup, harus dapat memahami dan memperhatikan setiap kebutuhan dan kemauan konsumennya pada produk atau jasa yang perusahaan hasilkan serta terus melakukan inovasi terbaru agar dapat mempertahankan kualitas dari produk atau jasa dan kepuasan konsumen.

Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan konsumen tentu juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen. Menurut Morgan dan Hunt (dalam Adi,2012), mendefinisikan kepercayaan adalah rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu produk yang lama sampai kedua pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjadi diantara konsumen dan perusahaan maka usaha untuk membinanya tentu lebih mudah.

Semakin terpenuhnya harapan – harapan dari konsumen tentu konsumen akan puas. Sebuah perusahaan harus memiliki strategi –strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaanya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan

harus dapat menjual barang dan jasa dengan kualitas yang paling baik. Perusahaan juga melakukan strategi – strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas.

Dengan kualitas yang baik mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari konsumen. Menurut Tjiptono, (2002) kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Usaha Ria Catering merupakan usaha yang bergerak dalam bidang makanan. Di mulai pada sejak tahun 1985 di kota Pekanbaru, Ria Catering adalah salah satu catering makanan yang berciri khas masakan melayu. Usaha Ria Catering mengalami fluktuasi setiap bulannya pada Tahun 2017. Dan ada banyak usaha Catering menjadi pesaingnya bahkan banyak sekali hal yang membuat mereka memilih dalam produk catering salah satunya yaitu melihat dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Usaha Ria Catering. Juga tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas dari sebuah produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan tentunya menjadi faktor utama yang dicari oleh para konsumen demi memenuhi harapan mereka ataupun kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari tabel dibawah ini .

Berikut ini merupakan tabel data jumlah konsumen per order (Orang) dan jumlah order (Paket).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Jasa Catering Pada Usaha Ria Catering Di Pekanbaru**  
**Tahun 2017**

Bulan	Jumlah Pengguna Jasa Catering	Jumlah Pesanan order (Paket)
Januari	6	7500
Februari	4	4100
Maret	7	8300
April	5	6840
Mei	3	3200
Juni	5	6350
Juli	8	9790
Agustus	7	8100
September	9	9820
Oktober	11	11600
November	12	12700
Desember	14	147800
Total	91	103100

*Sumber : Ria Catering, 2017*

Dari tabel 1.1 di atas dapat kita lihat usaha Ria Catering mengalami fluktuasi setiap bulannya. Di mulai dari bulan Januari sampai bulan Desember total keseluruhan jumlah konsumen yaitu 91 konsumen (orang) dan 103100 jumlah order (Paket). Hal ini bisa dilihat jumlah order terendah yaitu pada bulan Februari dan Mei, sedangkan yang mengalami kenaikan yang tinggi pada bulan Desember. Dengan demikian dapat di lihat bahwa kualitas produk dan jasa memiliki peranan penting dalam mempertahankan konsumen yang dimiliki perusahaan tersebut.

Bahkan hal ini juga dapat memberi keuntungan tersendiri bagi perusahaan, yang mana besar kemungkinan bagi perusahaan tersebut untuk mendapatkan konsumen yang baru.

Karena konsumen yang puas atas produk atau jasa yang mereka rasakan cenderung akan menceritakan pengalaman mereka kembali atas produk dan jasa yang mereka rasakan, kepada rekan ataupun keluarganya.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Harga dan Menu Catering Pada Ria Catering Di Pekanbaru**  
**Tahun 2017**

No	Harga Paket	Menu
1.	Rp 25.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayam goreng bumbu</li> <li>- Hati telur puyuh</li> <li>- Gulai kapau tetelan</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>
2.	Rp 30.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayam panggang</li> <li>- Ikan asam manis</li> <li>- Tumis buncis</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>
3.	Rp 35.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikan acar kuning</li> <li>- Ayam goreng bumbu</li> <li>- Kripik kentang</li> <li>- Tumis sayur campur</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>

4.	Rp 40.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikan kakap Filet saus kakap</li> <li>- Kalio daging</li> <li>- Ayam kecap</li> <li>- Hati telur puyuh kentang balado</li> <li>- Rujak tahu</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>
5.	Rp 45.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayam pedas baung</li> <li>- Ayam suir jamur</li> <li>- Daging masak kurma</li> <li>- Udang telur puyuh tambah kentang petai balado</li> <li>- Rujak tahu</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>
6.	Rp 50.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asam pedas patin</li> <li>- Ayam panggang</li> <li>- Dendeng</li> <li>- Ikan salai goreng</li> <li>- Salad</li> <li>- Nasi putih</li> <li>- Kerupuk</li> <li>- Buah potong</li> <li>- Air mineral</li> <li>- Peralatan lengkap</li> </ul>

*Sumber : Ria Catering*

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM**

## **MENGGUNAKAN JASA CATERING PADA USAHA RIA CATERING DI PEKANBARU”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dilatar belakang maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Catering pada Usaha Ria Catering Di Pekanbaru”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Catering pada Usaha Ria Catering Di Pekanbaru.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan :

Sebagai masukan bagi Ria Catering terutama berkaitan dengan Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen untuk tetap mempertahankan konsumennya.

b. Bagi Peneliti :

Sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh melalui pendidikan formal dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dan diharapkan dapat membawa wawasan, pengetahuan peneliti serta mengaplikasikan teori yang telah diperoleh pada perkuliahan.

c. Bagi Pihak Lain :

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan (referensi) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut dengan fokus kajian yang sama.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan peneliti, maka skripsi ditulis dalam VI bab. Dimana masing –masing bab terdiri dari sub-sub bab dengankerangka sebagai berikut

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian Serta Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini menjelaskan tentang Jasa, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai lokasi /objek penelitian, Operasional Variabel Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel serta Analisis Data

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Merupakan Bab yang berisikan uraian tentang sejarah singkat Usaha Ria Catering, Aktivitas Usaha Ria Catering dan Struktur Organisasi Usaha Riang Catering.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan Bab pembahasan masalah penelitian sesuai dengan judul skripsi

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dalam hasil penelitian