

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan zaman modern sudah tidak diragukan lagi, banyak pelaku bisnis yang bersaing secara ketat, membuat para pesaing bisnis dituntut untuk mencipatakan keunggulan masing – masing bisnisnya agar mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan yang berkecimpung di dalam bisnis yang sama, bicara tentang keunggulan tentu saja perusahaan harus bisa berkembang dengan menghasilkan produk yang berkualitas baik dan juga pelayanan yang kompeten sehingga akan memunculkan rasa kepuasan dari konsumen dan diharapkan konsumen akan terus berdatangan di karenakan merasakan puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan.

Di zaman modern saat ini aktivitas masyarakat di Indonesia sangatlah padat membuat para pekerja tidak lagi mempunyai waktu yang cukup untuk membuat makan siang mereka sendiri, masyarakat lebih cenderung memilih makanan cepat saji atau *Fast Food*. Banyaknya para pesaing bisnis yang terjun ke bidang *Fast Food*, membuat persaingan di pasar kuliner sangatlah ketat.

Di provinsi Bandar Lampung sendiri juga sudah banyak tersebar restoran *Fast Food* yang berkembang salah satunya Dominos Pizza, Dominos Pizza buka di Bandar Lampung dari tahun 2021. Dominos Pizza pertama kali dibuka pada tahun 1960 di Ypsilanti, Michigan, Amerika

Serikat oleh Tom Monaghan dan adik lakilakinya, James, Dominos Pizza hadir di Indonesia pada tahun 2008. hak waralabanya dipegang oleh PT Mitra Adi Perkasa. cabang pertama dibuka di kawasan elit Pondok Indah Jakarta Selatan.

walaupun dikenal baru di Bandar Lampung tetapi Domino's Pizza sudah mampu bersaing dengan kompetitornya Pizza Hut yang sudah lebih lama ada di Indonesia. Dominos Pizza sendiri menjual berbagai menu pizza seperti *Chicken delight, meat n meat, beef pepperoni feast, double beef burger, tuna delight* pelayanan yang di berikan oleh Dominos Pizza untuk membuat konsumen merasa puas.

Dominos Pizza di Bandar Lampung sebagai salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan makanan untuk kebutuhan sehari-hari (Pizza), hal ini didorong oleh banyaknya permintaan dan daya beli masyarakat setempat yang semakin meningkat untuk memenuhi kepuasan dalam hal kuliner, begitupun juga dengan masyarakat diluar daerah Bandar Lampung yang seiring waktu bertambah untuk datang dan membeli produk Dominos Pizza di Bandar Lampung khususnya pizza. upaya memahami kebutuhan konsumen dan menghindari serta mengantisipasi dari berbagai keluhan konsumen, Dominos Pizza di Bandar Lampung harus meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan Harga agar konsumen puas dengan harapan berdampak positif pada kepuasan. Dominos Pizza juga menyediakan banyak promosi agar menarik konsumen untuk membeli, salah satunya adalah hanya dengan membayar

Rp105.000.- konsumen akan mendapatkan 3 medium pizza dengan pilihan rasa yang berbeda. Hal yang membuat Dominos Pizza berbeda dengan produk lainnya adalah dengan adanya pizza dengan roti yang tipis dan renyah. dari segi variasi produk Dominos Pizza selalu melakukan inovasi-inovasi baru yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Pengertian Kepuasan Konsumen Menurut Kotler dan Keller (2018:138) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana tanggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Berdasarkan *survey* yang dilakukan dengan mewawancarai *Store Manager* Dominos Pizza dan konsumen pizza dominos diketahui bahwa dari sekian *customer* yang dilayani dengan lansung maupun *delivery* , ada beberapa konsumen mengeluh dengan adanya perbedaan dari *expectation* dan *realita* seperti iklan yang di tawarkan di tv terlihat topping yang diberikan banyak tetapi pada *realita* nya konsumen mengeluh dengan adanya topping yang sedikit. ada beberapa yang *complain* terhadap waktu sampai lebih dari garansi 30 menit sampai di tempat, dan juga soal harga yang terkadang ada saja beberapa konsumen mengeluh tentang harga yang diberikan dominos pizza. Berdasarkan penelitian terdahulu, faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk , kualitas pelayanan ,dan harga. Dapat dilihat pada table penilaian berikut :

Tabel 1.1 Penilaian/Rating

No	Jenis Ulasan	Penilaian/ Rating				
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0
1	Rasa	4	6	8	25	103
2	Penyajian	9	10	14	33	67
3	Pelayanan	8	2	3	7	78
4	Pengantaran	3	1	4	19	59

Sumber: aplikasi online dan wawancara.

Dapat di simpulkan bahwa naik turunnya ulasan yang di berikan oleh Konsumen Dominos Pizza, terdapat banyak nya penilaian tentang penyajian, dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa konsumen Dominos Pizza yang mengatakan bahwa tidak di berikan nya saus dan topping yang sedikit dan berantakan karna pengantaran.

Kualitas Produk sangat penting untuk mendapatkan rasa puas dari konsumen, Menurut Maria & Anshori (2013) kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk kinerja/*performance*, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk, dan juga *perceived quality*/kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk tersebut.

Selanjutnya Kualitas Pelayanan sangat memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dalam Fahmi (2012) kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan

konsumen yang tinggi pula. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kepuasan konsumen langsung maupun *online*, terkadang konsumen sangat berpatokan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan sudah cukup maksimal atau tidak, dengan begitu konsumen akan lebih sering berdatangan dengan kualitas pelayanan yang maksimal.

Harga sangat memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen. Menurut Indriyo dalam Sunyoto & Admojo (2014), bahwa yang dimaksud dengan harga adalah ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya. bicara tentang harga, harga mempunyai peran penting bagi perusahaan, yang dimana konsumen akan merasa senang jika harga yang diberikan rendah jika harga yang di berikan tinggi maka kepuasan konsumen menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Al Ridho (2021) menyatakan bahwa Dalam penelitian ini menunjukkan kualitas produk searah atau positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pt. Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus Kfc Cabang Bg Junction Surabaya). Selanjutnya penelitan yang dilakukan oleh Haryanto (2013) bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald Manado.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Sembiring (2014) Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Studi pada Pelanggan McDonald MT.Haryono Malang. Sedangkan menurut W. T. Gunawan (2013) kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Texas chicken Sudirman Manado.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Permatasari & Djawoto (2018) Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada Restoran Lazizaa Chicken & Pizza Cabang Manyar Surabaya . selanjutnya menurut Rondonuwu & Raintung (2016) Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kfc Di Atrium Mega Mall Manado.

Pertimbangan masalah selanjutnya dalam penelitian ini, diketahui kesenjangan penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Suyoto (2013) Variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Quick Chicken. Selanjutnya menurut Andalusi (2018) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. selanjutnya menurut Ditha (2019) bahwa Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran fast food.

Alasan penulis meneliti Dominos Pizza karena Dominos Pizza buka di Bandar Lampung pada bulan september tahun 2021, jauh sesudah adanya kompetitornya seperti Pizza hut dan Brotherhood pizza, oleh karena itu penulis ingin mengetahui variabel yang diteliti mempunyai pengaruh besar tidak terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Soenawan dan Molanda (2015) mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan

Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya". Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penulis sebelumnya menggunakan variabel dependen yaitu keputusan pembelian konsumen, sedangkan pada penulis menggunakan variabel dependen kepuasan konsumen. Penulisan ini menganalisis mengenai bagaimana pengaruh variabel independent terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung. Penulisan ini mengarah pada faktor pembukaan baru Dominos Pizza di Bandar Lampung yang belum genap setahun. Maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian pada Dominos Pizza tersebut dengan mengemukakan variabel (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga). Dengan dikemukannya peneliti sebelumnya, maka penulis terbantu dalam menjelaskan atau mendeskripsikan hubungan atau perbedaan variabel – variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil fenomena dan penulisan maka penulis ingin meneliti dengan tujuan mengetahui informasi lebih dalam mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, maka penulis ingin menulis penulisan yang berjudul “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA PIZZA DOMINOS DI BANDAR LAMPUNG** “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung.
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung.
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung.
4. Apakah Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan adalah :

1. Untuk menguji pengaruh Kualitas Produk terhadap Dominos Pizza di Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Dominos Pizza di Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh Harga terhadap Dominos Pizza di Bandar Lampung.
4. Untuk menguji Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dominos Pizza di Bandar Lampung.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka penulis memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan. Peneliti hanya membatasi permasalahan pada analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Pizza Dominos di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi seluruhpihak yang berkepentingan :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan ilmu pemasaran danpengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, serta dapat bermanfaat bagi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan ilmu pemasaran.

2. Manfaat praktisi

a) Bagi Pizza dominos hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, agar perusahaan bisa berkembang lebih baik lagi dan menjadikan pembelajaran dan pengalaman untuk penulisan ini.

b) Bagi penulis sebagai alat mempraktikan teori - teori yang di dapat selama proses penyusunan penulisan ini, sebagai harapan dapat mempraktikan teori - teori ini setelah lulus dari S1.