

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan bisnis yang semakin pesat menciptakan persaingan sengit dan mendorong setiap individu pengusaha untuk mengincar peran dalam dunia bisnis. Menurut Ferra (2023) di zaman sekarang, setiap negara sedang berusaha mendorong para pelaku bisnis untuk melakukan aktivitas bisnis mereka dengan sebaik-baiknya. Karena itu, para wirausaha muda harus bersaing dan memiliki kemampuan yang baik dalam menciptakan nilai melalui barang dan jasa, dengan menggabungkan pengetahuan, menemukan pendekatan baru, serta mengembangkan proses pengetahuan melalui ide-ide inovatif dan kreatif.

Industri kuliner (makanan) merupakan sektor yang sangat berkompetisi, dimana tren dan kesukaan pelanggan berubah dengan cepat. Kewirausahaan di bidang ini perlu aktif mencari inovasi dalam semua bidang, termasuk pengembangan produk makanan baru, strategi pemasaran yang inovatif dan pemanfaatan teknologi terkini. Banyak bisnis makanan yang menguntungkan, tetapi juga banyak yang gulung tikar karena strategi pemasaran yang buruk, kualitas makanan dan layanan yang buruk, menyebabkan daya tarik produk mereka menurun. Dengan kata lain, persaingan dalam berbisnis tentu saja ada, apalagi resiko dalam berbisnis khususnya dunia kuliner yaitu kurang dalam melihat tren pasar, salah menentukan harga, dan lokasi yang ternyata tak strategis. Kondisi ini menuntut bisnis makanan untuk mengikuti perkembangan tren agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan bisnis kuliner mereka.

Salah satunya adalah dalam membuka usaha toko roti. Roti juga merupakan salah satu makanan yang sangat terkenal di seluruh dunia dan membuat persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Setiap perusahaan berupaya meningkatkan penjualan agar memperluas pangsa pasar mereka, sambil menyesuaikan strategi pemasaran dengan perubahan dan kejadian di pasar yang selalu berubah.

Usaha roti juga hal yang paling populer di kota medan ini apalagi bisnis toko roti merupakan usaha yang menguntungkan dilihat dari beberapa outlet toko *bakery* yang ada dimana mana. Selain itu, beberapa toko roti menawarkan variasi yang berbeda dalam hal nama, rasa, kualitas produk dan promosi mereka. Di kota medan sendiri ada toko roti yang sedang diminati saat ini di kalangan masyarakat, terutama mahasiswa/i yaitu Bolu Menara. Usaha ini sudah memiliki banyak cabang di kota Medan, salah satunya adalah Cabang Brayan Kota Medan. Usaha yang sudah berdiri sejak tahun 2021 ini dimiliki pemiliknya bernama Pak Habibi. Bolu Menara Cabang Brayan menjual kue bolu dengan berbagai varian rasa dan banyak diminati oleh masyarakat sekitar yang menjadi andalan dari toko tersebut. Bolu menara tidak hanya enak, sehat dan juga halal, tetapi juga sesuai untuk dipasarkan kepada semua kalangan, termasuk kalangan atas, menengah dan bawah, dengan harga yang standar. Berikut nama-nama varian rasa beserta harga yang berlaku di Jalan Bengkel Pulo Brayan, Kota Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Varian Rasa dan Harga Bolu Menara

No	Bolu Stim	Harga	Lapis Stim	Harga
1.	Black Forest	Rp. 46.000	Jeruk Medan	Rp. 35.000
2.	Pandan Durian	Rp. 46.000	Pandan Srikaya	Rp. 37.000

3.	Markisa Keju	Rp. 46.000	Keju	Rp. 35.000
4.	Red Velvet	Rp. 46.000	Kacang Teng-Teng	Rp. 37.000
5.	Mocca	Rp. 46.000	-	-
6.	Choco Cheese	Rp. 46.000	-	-

Sumber: Daftar Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan

Dalam dunia bisnis, persaingan selalu menjadi hal yang tidak dapat dihindari, terutama di kota besar seperti ini, dimana terdapat beberapa toko kue yang sudah mapan dan berpengalaman. Dalam hal ini, pemasaran digital juga menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan dan pertumbuhan bisnisnya di era digital saat ini.

Berdasarkan ulasan pelanggan online (*Online Customer Review*) yang peneliti dapatkan di aplikasi *E-Commerce*, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Ringkasan Ulasan Online Pelanggan

No.	Variabel	Rating Ulasan Grab food		Rating Ulasan Go food	
		Positif	Negatif	Positif	Negatif
1.	Kualitas Produk	20 (33,3%)	25 (41,6%)	6 (30%)	8 (40%)
2.	Promosi	6 (10%)	9 (15%)	2 (10%)	4 (20%)
Jumlah		26 (43,3%)	34 (56,6%)	8 (40%)	12 (60%)

Sumber: Rating Ulasan Pelanggan E-Commerce Bolu Menara Kota Medan

Jika dilihat pada Tabel 1.2 diatas, terdapat ulasan positif dan negatif dari pelanggan Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel kota Medan secara online bahwa

mereka mengeluh dan banyak yang masih merasa tidak puas dengan produk tersebut, seperti halnya bahwa produk yang tidak sesuai dengan pesanan, rasa dan aroma bolu menara yang sudah tidak bagus untuk dikonsumsi, serta bolu menara yang diberikan seperti sudah lama atau berubah tekstur. Jika ketidakpuasan itu terus menerus terjadi, tentu toko akan mengalami kerugian. Seperti toko roti lainnya, toko roti Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel di Kota Medan harus memastikan kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan pangsa pasar dan tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin intens.

Kualitas produk merupakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berperan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan serta membentuk loyalitas terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan, hal ini seperti yang dikatakan oleh Lubis (2021), kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memenuhi fungsi-fungsinya dengan baik. Sesuai dengan hasil review beberapa pelanggan mengatakan bahwa bolu yang dibeli seperti rasa bolu yang sudah lama, serta bolu yang diterima terlihat sudah berubah tekstur. Hal inilah yang diduga yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel terhadap produk. Oleh karena maka perlu dilakukan penelitian bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel di Kota Medan.

Kualitas produk bukanlah satu-satunya faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Promosi juga memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan karena pada dasarnya promosi merupakan proses menginformasikan, membujuk dan mempengaruhi suatu kepuasan pelanggan. Menurut Fauzi, I (2023)

bahwa promosi adalah aktivitas untuk memperkenalkan, memberikan informasi dan mengingatkan pelanggan tentang manfaat suatu produk sehingga mereka tertarik untuk membelinya. Promosi bertujuan untuk mengkomunikasikan produk atau jasa kepada konsumen dan menciptakan permintaan yang berkelanjutan hingga akhirnya menjadi pelanggan. Sesuai dengan hasil review beberapa pelanggan mengatakan bahwa periklanan melalui konten yang dibuat kurang menarik, seperti pengambilan video dan editing gambar yang terlalu meriah sehingga mengurangi fokus pelanggan terhadap bolu menara. Sebaiknya, pengambilan gambar bolu menara menggunakan pencahayaan yang baik agar hasil gambar jelas, begitu pula dengan pengeditan gambar yang sebaiknya tidak terlalu banyak menggunakan stiker agar gambar bolu menara jelas di mata konsumen. Pembuatan konten seperti video transisi yang menarik dapat dilakukan pihak bolu menara agar konsumen tertarik melakukan pembelian, hal diyakini menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi perasaan yang dilakukan oleh pelanggan setelah membandingkan harapan mereka dengan apa yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bolu Menara Brayon Bengkel Kota Medan”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, teridentifikasi beberapa masalah yang relevan dengan judul penelitian ini, yaitu :

1. Rendahnya kepuasan pelanggan karena ketidaksesuaian harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan oleh toko.
2. Daya tahan pada bolu menara memiliki rasa yang sudah lama dan tidak *fresh*.
3. Tekstur pada bolu menara sudah mulai berubah dan tidak sesuai.
4. Periklanan yang dilakukan pada toko Bolu Menara kurang menarik, seperti pengambilan gambar bolu menara kurang jelas dan pengeditan yang terlalu meriah.

1.3. Batasan Masalah

Dari sejumlah masalah yang telah diuraikan diatas, untuk memfokuskan ruang lingkup penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, penelitian difokuskan pada pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi latar belakang yang telah disajikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan?

2. Apakah pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan?
3. Apakah pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk dan Promosi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayan Bengkel Kota Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik dalam konteks teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi referensi dan manfaat untuk menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Bolu Menara.
- b. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai kualitas produk dan promosi bagi pengusaha, agar mengetahui kepuasan pelanggan dibidang kuliner (makanan).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat tentang kualitas produk dan promosi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan referensi yang berguna untuk penelitian berikutnya serta melengkapi literatur.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut mengenai topik yang sama dengan variasi variabel yang berbeda.