

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah salah satu kota di Indonesia yang memiliki pesona objek wisata yang diminati pengunjung. Kota relatif aman, nyaman dan keramahan masyarakatnya serta didukung tempat destinasi yang kaya akan nilai sejarah, keunikan dan ciri khas masing-masing menjadikan Yogyakarta magnet bagi wisatawan untuk berlibur. Menurut situs <https://yogyakarta.bps.go.id/> pada bulan Maret 2023 tercatat 5.017 kunjungan wisatawan mancanegara ke D.I. Yogyakarta melalui Bandara Internasional Yogyakarta. Pada bulan Maret 2023 naik 3,46 persen dibandingkan bulan Februari 2023, yaitu dari 4.849 kunjungan menjadi 5.017 kunjungan.

Sementara menurut data yang dimuat oleh situs <https://jogja.tribunnews.com> wisatawan yang berkunjung di Kaliurang sebanyak 8.089 wisatawan, rata-rata kunjungan wisata alam Kaliurang pada Sabtu dan Minggu berkisar sekitar 2.000 dan 4.000 wisatawan. Sedangkan, pada hari biasa berkisar sekitar 300 sampai 1.000 wisatawan. Banyaknya pengunjung yang berwisata menjadikan pasar yang bagus untuk menyediakan tempat peristirahatan yang dikemas dengan fasilitas makanan. Khususnya di daerah Kaliurang terdapat Kopi Klotok, Kopi Bukan Luwak, Mr. Blangkon, Raminten, dan Ayam Panggang Mbah Mo Magetan. Dari berbagai jenis kuliner tersebut terdapat rumah makan yang menyediakan makanan tradisional

berupa ayam panggang khas Magetan yaitu rumah makan Ayam Panggang Mbah Mo yang identik dengan pemanggangan secara tradisional di dalam wingko kuali tanah dengan kayu bakar asli dan resep warisan yang membuat ayam semakin lezat dan berbeda dengan yang lain. Menurut Marwanti dalam Maharani & Rahmah (2018) masakan tradisional memiliki arti masakan masyarakat sehari-hari, baik berupa makanan pokok, selingan, atau masakan khusus yang sudah turun-temurun sejak fase nenek moyang. Berdasarkan <http://bappeda.jogjaprovo.go.id> jumlah rumah makan pada tahun 2019-2020 masing-masing 1.007,00 mengalami kestabilan, pada tahun 2021 mengalami peningkatan 1.198,00 dan tahun 2022-2023 masing-masing masih mengalami peningkatan 1.225,00. Data jumlah rumah makan di Yogyakarta pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 1** Jumlah rumah makan di Yogyakarta

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Bilal Data	Sumber Data
			2019	2020	2021	2022	2023			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Restoran	1.002,00	1.002,00	397,00	310,00	310,00	Unit	Tahunan	Dinas Pariwisata
2	Pariwisata	Jumlah Rumah Makan	1.007,00	1.007,00	1.198,00	1.225,00	1.225,00	Unit	Tahunan	Dinas Pariwisata

● Tahun: ● ? Berencana ● Dengan Berencana ● Tidak ada

Ayam Panggang Mbah Mo Magetan merupakan restoran yang menjual kuliner spesial Magetan yang berdiri pada Juli tahun 2019 berlokasi di Jl. Kaliurang Km 16,5, Kledokan, Kelurahan Umbulmartani, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta Indonesia. Produk-produk atau makanan yang ditawarkan seperti ayam panggang dan ayam goreng, rawon, pecel serta aneka makanan lainnya. Pengunjung wisata di Kaliurang tidak hanya dari Jogja saja melainkan juga dari berbagai macam daerah. Hal ini menjadi pasar yang sangat bagus bagi Ayam Panggang Mbah Mo Magetan untuk mengembangkan bisnis di daerah Kaliurang.

Selain ciri khas yang terletak pada olahan makanannya Ayam Panggang Mbah Mo Magetan juga memiliki strategi tersendiri dengan usahanya, ia menerapkan konsep jawa dalam rumah dalam bentuk Joglo kemudian ada pula lahan outdoor dengan gazebonya untuk konsumen yang menginginkan suasana outdoor, adanya alunan musik seperti keroncong menjadikan usaha ini memiliki ciri khas tersendiri yang unik serta menjadikan daya tarik besar untuk menarik perhatian calon konsumennya. Berikut adalah data laporan penjualan Ayam Panggang Mbah Mo Magetan:

**Tabel 1. 2** Data Laporan Penjualan Ayam Panggang Mbah Mo Tahun 2021-2023

<b>Bulan</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Januari	135,443,300	262,762,600	305.113.300
Februari	146,176,100	176,679,300	204.744.800
Maret	132,686,748	155,422,700	173.055.300
April	128,086,700	131,699,800	
Mei	144,571,420	285,833,000	
Juni	130,166,740	208,778,100	
Juli	63,923,800	208,428,800	
Agustus	120,815,000	124,650,200	
September	141,793,900	144,503,100	
Oktober	208,720,900	235,938,100	
November	171,067,200	177,477,600	
Desember	241,504,900	293,744,100	

**Sumber:** Data Penjualan Rumah Makan Ayam Panggang Mbah Mo Magetan (2021-2023)

Berdasarkan pada tabel tersebut menjelaskan bahwa rumah makan Ayam Panggang Mbah Mo Magetan pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami fluktuasi.

Terjadinya fluktuasi harga otomatis akan mempengaruhi jalannya suatu usaha atau bisnis (Ardol 2020). Penurunan penjualan di bulan Juli 2021 terjadi karena PPKM akibat covid-19 sehingga omset di bulan Juli 2021 mengalami penurunan sehingga dampak yang dialami oleh Ayam Panggang Mbah Mo adalah pengurangan karyawan.

Setiap perusahaan menginginkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Menurut Tjiptono (2011) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Jika karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen, maka konsumen akan merasa nyaman sehingga kepuasan konsumen akan lebih meningkat.



Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam rupiah. Dalam proses jual beli harga menjadi salah satu bagian terpenting, karena harga adalah alat tukar dalam transaksi. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah-ubah. Menurut Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa harga merupakan sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang mempengaruhi pilihan pembeli.

Selain kualitas pelayanan dan harga, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Menurut Febrian (2019) kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memiliki nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh pesaing.

Berdasarkan Penelitian Terdahulu yang dilakukan Keloay et al., (2019) mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, diketahui bahwa harga memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh, Wenang Manado dibandingkan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dan dari hasil observasi juga menyatakan bahwa hampir seluruh konsumen setuju dengan harga yang di terapkan di dalam menu-menu makanan karena tingkat keterjangkauan harga sangat baik ditambah juga dengan kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat mendukung.

Landasan dari penelitian ini mengambil dari penelitian yang dilakukan Keloay et al., (2019), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Irish Fresh Wenang Manado Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada lokasi yang digunakan. Untuk lokasi yang digunakan penelitian ini di Kota Yogyakarta sedangkan penelitian terdahulu di Kota Manado.

Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Rumah Makan Ayam Panggang Magetan Mbah Mo)”**. Dengan variabel yang akan diteliti meliputi kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Magetan Mbah Mo.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Ayam Panggang Mbah Mo Magetan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Ayam Panggang Mbah Mo Magetan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan sekaligus pertimbangan dalam memutuskan hal-hal yang mendukung eksistensi rumah makan untuk tetap bisa mempertahankan loyalitas konsumennya melalui kepuasannya.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memberikan tambahan karya ilmiah bagi Universitas Amikom Yogyakarta sebagai bahan acuan atau pertimbangan dalam penulisan karya ilmiah.

#### **1.5 Sistematika Bab**

Laporan ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab dengan pembahasan yang berbeda, namun antar bab yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Untuk lebih memperjelas dan mempermudah dalam pembahasan Skripsi tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**



Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, tempat dan waktu, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, skala pengukuran, pengujian instrumen, teknik analisis data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis

### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini menguraikan hasil analisis dan bukti-bukti yang ditemukan di dalam permasalahan penelitian yang relevan dengan teori atau konsep atau hipotesis, dengan hasil penelitian yang diperoleh dengan bantuan penghitungan di dalam aplikasi SPSS.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab I dan hasil pengujian data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab IV.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**