

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis kuliner saat ini semakin pesat, cepat dan beraneka-ragam seiring dengan tuntutan kebutuhan hidup masyarakat yang semakin kompleks akibat perubahan gaya hidup. Berbagai macam konsep, bentuk, serta cita rasa yang ditawarkan oleh para pelaku bisnis kuliner ini yang bertujuan untuk dapat memanjakan mata sekaligus lidah dari para penikmat kuliner. Banyak jenis Desain ditawarkan dengan harga yang sangat bervariasi menurut target pasar yang dituju.

Menurut Mowen dan Minor(2002), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Menurut Kotler dan Keller(2016:284), kualitas pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara perspsi/kesannya terhadap kinerja hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi atau kesetiaan yang berlanjut. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh konsumen yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada

calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan sehingga perusahaan akan dapat mempertahankan keberadaannya.

Tabel 1.1

Daftar Outlet Toko Sweetandsalt *Birthday Cake*

No	Nama Toko	Jumlah
1.	Toko kue Yamin	1
2.	Sonia Cake & Bakery	6
3.	The Litte Mill	1
4.	Magenta Coklat	1
5.	Finna Cake	2
6.	Iko Cake & Culinary	1

Kualitas pelanggan merupakan suatu hal yang unik karena kualitas pelayanan pelanggan bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri.

Bisnis makanan mengalami perkembangan yang pesat khususnya dalam lima tahun terakhir ini, dimana dapat dijumpai menjamurnya bisnis makanan mulai dari yang berskala kecil hingga berskala besar.

Salah satunya yaitu Bisnis *birthday cake* yang merupakan usaha dan cukup menguntungkan karena desain *birthday cake* bisa merekomendasikan desain yang diinginkan oleh konsumen. Sweetandsalt *Birthday Cake* dipilih sebagai objek penelitian, dimana saat ini kualitas pelayanan pelanggan Sweetandsalt *Birthday Cake* dirasa optimal. Dari hasil wawancara kepada salah satu pelanggan berinisial “A” merasa terkesan berada di Sweetandsalt *Birthday Cake* Dia merasa bahwa produk yang terdapat di Sweetandsalt *Birthday Cake* memiliki kualitas yang baik, rasa yang disediakan sesuai dengan tampilan desain visual, kemudian produk yang terdapat Sweetandsalt *Birthday Cake* memiliki rasa yang konsisten dan variasi pilihan produk juga banyak. Sehingga si “A” merasa puas dengan kualitas produk Sweetandsalt *Birthday Cake* dan beliau termasuk pelanggan setia Sweetandsalt *Birthday Cake*.

Dan dari hasil wawancara kepada salah satu pelanggan berinisial “P” merasa kecewa terhadap kualitas produk yang disediakan oleh Sweetandsalt *Birthday Cake*. Ia mengatakan bahwa sering membeli produk setiap ada acara tetapi rasa tersebut tidak konsisten terkadang kemanisan, terkadang tekstur roti agak keras. Tetapi karena tempat tinggalnya berdekatan dengan toko Sweetandsalt *Birthday Cake* dia tetap berbelanja disana. Dari hasil wawancara kepada salah satu pelanggan merasa terkesan berada di Sweetansalt *Birthday Cake*. Dia merasa bahwa karyawan yang bekerja di Sweetandsalt *Birthday Cake* sangat ramah dan selalu tersenyum saat melayani pelanggan yang datang dan karyawan juga

tanggap dalam merespon permintaan pelanggan. Bisnis di bidang kue ulang tahun cukup menjanjikan, Dengan tingkat kepopuleran yang tinggi hal ini membuat para pelaku usaha memanfaatkannya dengan mendirikan toko *Sweetandsalt birthday cake* , namun para pelaku usaha ini juga harus dapat bersaing untuk mendapatkan konsumen dikarenakan toko *sweetandsalt birthday cake* sudah cukup banyak.

Bisnis *Sweetandsalt birthday cake* sekarang mulai dikemas lebih modern untuk menyesuaikan zaman dan keinginan konsumen saat ini, produk *birthday cake* ini banyak ditemui di daerah-daerah di Indonesia. Makanan berupa roti ini merupakan makanan yang digemari oleh masyarakat Indonesia khususnya di Kota Padang karena *birthday cake* merupakan makanan yang dikonsumsi setiap ada konsumen ulang tahun. Meski *birthday cake* ini digemari konsumen tetapi pengusaha kue ulang tahun harus tetap memperhatikan strategi pemasaran yang tepat karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi penjualan, banyaknya kompetitor dengan usaha serupa yang dapat mempengaruhi bahkan menyebabkan penurunan tingkat penjualan.

Kualitas pelayanan penjualan dengan dengan harga yang terjangkau dan promosi yang menarik jika membeli dengan jumlah yang banyak bisa di antar dan mendapatkan potongan harga. Penjualan akan lebih meningkat jika pelayanan oleh pengusaha tersebut tepat, tetapi tidak sedikit pula pengusaha kuliner yang mengalami kebangkrutan karena pelaku usaha sendiri tidak menerapkan pelayanan yang tepat. Untuk memperoleh keberhasilan dari suatu bisnis maka pengusaha harus memenangkan persaingan pasar yang diperoleh dari meningkatnya pelayanan yang tepat, harga yang bersaing kualitas produk, desain yang menarik dan dapat mengikat keinginan konsumen.

Tabel 1.2**Data Penjualan(Omset)Sweetandsalt *Birthday Cake* Tahun 2023**

No	Bulan	Jenis produk	Ukuran Kue dan Rasa	Penjualan(Omset) (Rp)
1.	Januari	Cake Custom	D16 cm start 150k	10.907.500
2.	Februari	Cake Custom	*D16 start 150k *D20 start 285k	10.444.000
3.	Maret	Cake Custom	*D16 start 150k *D20 start 285k	9.176.500
4.	April	Cake Custom	*D16 start 150k *D20 start 285k	11.555.000
5.	Mei	Bento Cake	*Chedar Cheese *Cokelat *Stoberry	8.910.500
6.	Juni	Bento Cake	*Chedar Cheese *Cokelat *Stoberry	6.980.500
7.	Juli	Bento Cake	*Chedar Cheese *Cokelat *Stoberry 80k-120k	4.580.000
8.	Agustus	Letter Cake	Huruf,angka235k	9.880.000
9.	September	Entreme	Bulat,Love smoll 345k-420k	17.500.000
10.	Oktober	Bento Cake	*Chedar Cheese *Cokelat *Stoberry	6.480.000
11.	November	Letter Cake	Huruf,angka235k	10.100.000
12.	Desember	Entreme	Love smoll 345k	15.400.000

Kualitas pelayanan pelanggan juga memiliki peran penting bagi pelaku usaha dalam meningkatkan bisnisnya dan dapat dijadikan bentuk promosi konsumen yang telah merekomendasikan kepada calon konsumen lain tentang produk yang

sudah dibeli. Harga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi pembeli dalam menentukan pembelian, Jika harga yang ditetapkan oleh pengusaha tidak sesuai dengan kualitas produk maka konsumen tidak akan melakukan pembelian.

Menurut Habibah & Sumiati (dalam Melati dan Dwijayanti, 2020) Harga merupakan jumlah nilai termasuk barang dan layanan yang ditawarkan guna pengganti benda. Dikarenakan masyarakat Indonesia juga lebih memperhatikan harga terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian, maka dari itu pengusaha harus benar-benar tepat dalam memilih harga dari suatu produknya. Bagi perusahaan harga suatu produk didapatkan dari hasil proses panjang hal ini dikarenakan harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang mendatangkan pendapatan untuk perusahaan, bagi konsumen harga merupakan hal yang sensitif untuk konsumen terhadap pembelian suatu produk tetapi tidak sedikit pula yang beranggapan jika harga mahal suatu produk akan mempunyai kualitas produk yang tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah Kualitas produk menjadi instrumen penting dalam dunia bisnis hal ini bertujuan untuk menarik perhatian konsumen, jika pelaku bisnis ingin konsumen mengkonsumsi produknya maka pengusaha bisnis tersebut harus menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dari konsumen yang sudah dilakukan riset pasar. Kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk. Semakin baik kualitas produk tersebut, maka akan semakin meningkat minat konsumen yang ingin membeli produk tersebut.

Kualitas produk ini harus diperhatikan oleh pengusaha dari bentuk sampai ketahanan, produk yang menarik akan lebih mudah laku atau dibeli konsumen. Setiap perusahaan atau pengusaha perlu untuk meningkatkan kualitas produknya, ini merupakan salah satu tujuan untuk memuaskan pelanggan. Untuk menarik minat konsumen banyak produk dihasilkan dari berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, rasa dan tekstur sehingga konsumen akan melakukan pembelian. Setiap perusahaan atau pengusaha juga harus mampu menciptakan produk yang terbaik supaya kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Hal ini menuntun pengusaha untuk membuat strategi kembali untuk meningkatkan persaingan dalam melayani konsumen. Selain kualitas produk dan harga yang harus diperhatikan oleh pengusaha adalah kualitas pelayanan, hal ini dapat membantu konsumen melakukan pembelian ulang dilain waktu.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, dan pendapat tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau tidaknya tergantung dari pengusaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik dari pengusaha bisnis maka konsumen akan memberi citra baik ke pengusaha, hal ini mendorong pengusaha untuk dapat

meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dari itu pengusaha harus menciptakan kualitas pelayanan yang cukup baik supaya konsumen sendiri merasa nyaman saat akan melakukan keputusan pembelian suatu produk.

Keputusan pembelian merupakan sebuah proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen pada saat melakukan pembelian terhadap suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan. Konsumen akan puas terhadap produk yang dibeli jika produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan dari konsumen. Hal tersebut bisa menciptakan keputusan pembelian dari konsumen, keputusan pembelian merupakan salah satu yang terpenting bagi perusahaan karena keputusan tersebut akan membantu terjadinya pembelian yang berulang di masyarakat. Sweetandsalt *birthday cake* adalah salah satu produsen roti yang memiliki berbagai varian jenis, bentuk dan rasa, hal ini dilakukan supaya konsumen dapat memilih berbagai varian rasa yang disukai saat akan membeli produknya.

perekonomian yang mampu bersaing dengan produk asing dan dapat dicintai oleh Varian rasa yang ditawarkan oleh sweetandsalt *birthday cake* pun ada bermacam-macam varian. Sweetandsalt *birthday cake* ini merupakan salah satu UKM yang membangun masyarakat. Biasanya konsumen mengkonsumsi di berbagai acara seperti, ulang tahun, pesta pernikahan dan lainnya. Akan tetapi sweetandsalt mengalami penurunan jumlah penjualan karena semakin ketatnya persaingan dibidang bisnis yang sama serta belum menemukan inti dari permasalahan, untuk meningkatkan penjualan produknya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam karena terdapat beberapa aspek yang ada pada bisnis sweetandsalt *birthday cake* yaitu Harga dan

kualitas produk yang sesuai dan kualitas pelayanan yang cukup baik, aspek-aspek ini yang akan menunjang keputusan pembelian *sweetandsalt birthday cake* dari konsumen. Jika aspek ini dapat berjalan sesuai keinginan dari konsumen maka dapat memberikan dampak positif bagi pelaku bisnis. Pengusaha kuliner akan mencapai tujuan usaha sesuai apa yang diharapkan berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik meneliti dengan judul: “Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Toko *Sweetandsalt Birthday Cake* Di Kota Padang.

Setelah peneliti melakukan survey terdahulu dan wawancara pada *Sweetandsalt Birthday Cake*, maka di peroleh hasil yang berkaitan erat dapat dilihat dari Permasalahan yang terjadi pada *Sweetandsalt Birthday Cake* antara lain : kadang ada kue yang ke skip atau terlambat readynya, tapi kita selalu kasih solusi terbaik biar cust gak merasa dirugikan.

Pelayanan kita ya dipengaruhi dari sistem kerja yang dianut yaitu selalu ramah dan menghargai cust. *Sweetandsalt* tidak pernah sepi pembeli, apalagi produknya tidak ready stok. Karena itu, pelanggan harus pre-order produk dahulu sebelum membeli. Raminya pembeli mengakibatkan pelayanan terhadap pembeli menjadi kurang diperhatikan sehingga pembeli merasa kurang puas. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembeli yang datang langsung ke toko dengan mengharapkan produk yang bisa langsung dibeli. Pelayanan yang kurang diperhatikan dan pesaing yang menjual jenis produk yang sama dengan harga lebih murah perlu diantisipasi oleh *Sweetandsalt Birthday Cake*. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pembeli, dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan memungkinkan pembeli berpindah membeli produk ke toko pesaing. Kepuasan pembeli sangat berpengaruh terhadap eksistensi usaha

baik secara langsung maupun tidak langsung.persaingan di dunia usaha menjadikan konsumen memiliki lebih banyak alternatif produk yang akan dibeli,melihat banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi dan konsumen harus merasaa puas saat membeli produk yang sudah menjadi pilihanya.Sehingga toko Sweetandsalt harus mampu memunculkan inovasi dari produk dan mampu membuat produk yang dapat langsung dibeli agar dapat menarik konsumen untuk tidak berpaling ke toko lain.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan bauran promosi terhadap produk Sweetandsalt *Birthday Cake*.

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Toko Sweetandsalt *Birthday cake* di Kota Padang

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Tujuan Umum
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pelanggan Pada Toko Sweetandsalt *birthday cake* di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam Manajemen Perusahaan .
Menambah pengetahuan dan wawasan baru, sehingga peneliti dapat

memahami betapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan penjualan produk khususnya melalui kualitas pelayanan yang dihasilkan perusahaan.

3. Bagi Universitas Dharma Andalas

Penelitian ini menjadi bahan kajian atau referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen pemasaran terutama dalam Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di Universitas Dharma Andalas.

4. Bagi Pembaca

Bagi pembaca yang umumnya hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan birthday sweetsalt birthday cake.

1.5. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Perpustakaan

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pembacaan literatur atau sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, penelitian terdahulu, makalah, jurnal, artikel, hasil laporan dan majalah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan Melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab Langsung.

1.6. Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dalam beberapa bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang Pemilihan Judul, Perumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Metode Penelitian, sehingga permasalahan tersebut memiliki titik fokus dan tidak mengambang dari judul yang telah dibuat.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan dan bagaimana cara menggunakan media sosial untuk promosi produk sehingga menarik perhatian customer.

BAB IV PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran untuk perkembangan Produk Sweetandsalt *Birthday Cake* di Kota Padang.