

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

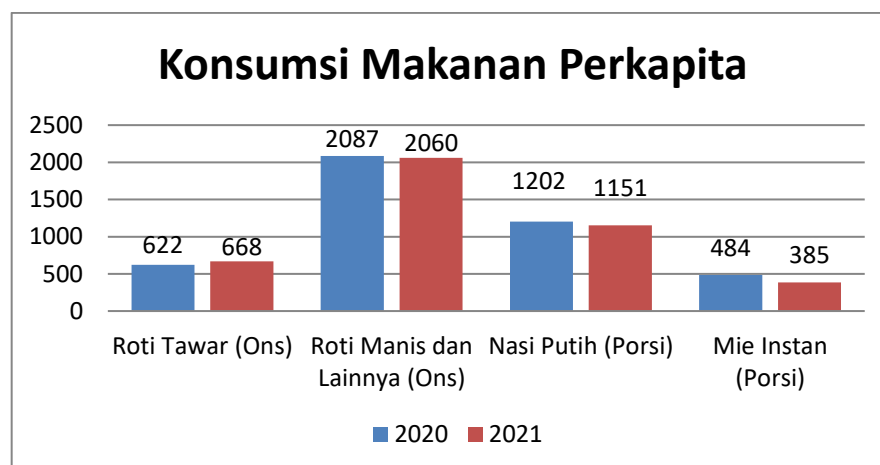
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan pada dunia usaha yang semakin luas di era globalisasi ini, sudah menggerakkan persaingan yang sangat hebat, baik itu di perusahaan yang bergerak di bidang industri, jasa, maupun produk. Persaingan meminta setiap organisasi atau perusahaan wajib memiliki keunggulan yang menarik disetiap produk atau jasa yang akan dikeluarkan dibandingkan para kompetitornya, agar para pembeli atau konsumennya tertarik dan konsumen merasa puas dengan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Persaingan tersebut akan meminta perusahaan bisa mengeluarkan variasi produk yang menarik, menetapkan harga yang terbaik, serta memberikan promosi pada produk yang dikeluarkan untuk para konsumen supaya memperoleh jumlah penjualan yang banyak atas produk yang mereka keluarkan.

Syarat supaya suatu perusahaan atau organisasi bisa berhasil dalam melakukan persaingan usaha yaitu dengan melakukan perjalanan bisnis yang baik agar bisa mencapai tujuan untuk mempertahankan para pelanggan. Supaya tujuan itu bisa tercapai, perusahaan harus bisa mengeluarkan dan memberikan produk yang diinginkan para konsumen sepadan dengan yang diperlukan dan disenangi oleh konsumen. Selain itu, perusahaan juga bisa memprediksi perkembangan ekonomi kedepannya dan harus bisa bersaing dengan kompetitor yang menghasilkan produk yang sama. Hal itu perlu dilakukan untuk menjaga

kehidupan perusahaan dan kemajuan perusahaan. Pemasaran menurut perusahaan adalah jalan yang bisa membawa keuntungan dengan melakukan penjualan produk seperti barang atau jasa yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Pada zaman saat ini, salah satu industri yang mempunyai pertumbuhan yang cukup pesat adalah industri roti. Meskipun roti dikenal diseluruh dunia, namun pada dasarnya roti bukan makanan asli Indonesia. Roti pada awalnya merupakan salah satu makanan utama Negara di benua Eropa dan Amerika. Biasanya belanda mengonsumsi roti sebagai menu sarapan di negaranya. Kini roti sudah menjadi produk makanan yang umum untuk dikonsumsi anak-anak, dewasa, bahkan lansia. Jenis roti sendiri secara umum bisa dibedakan menjadi dua yaitu roti tawar dan roti isi. Konsumsi perkapita di Indonesia menunjukkan bahwa roti merupakan makanan yang setara dengan produk makanan lainnya. Contoh makanan pokok yang ada di Indonesia adalah nasi putih dan mi instan. Hal tersebut diperkuat dengan tabel data konsumsi per kapita yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik berikut.



**Gambar 1. 1 Grafik Konsumsi Makanan Perkapita**

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Pada tahun 2020 dan 2021 total konsumsi roti tawar adalah 1.290 ons sedangkan roti manis mencapai 4.147 ons. Jumlah tersebut relatif lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah konsumsi nasi putih yang mencapai 2.353 porsi dan mie instan sebesar 869 porsi. Walaupun satuan roti dan nasi berbeda yaitu ons dan porsi namun jika dilihat dari standar ukuran porsi makanan satuan tersebut dinilai seimbang. Nilai satu porsi nasi yaitu 100 gram atau 1 ons. Data tersebut menunjukkan bahwa konsumsi roti perkapita lebih tinggi dibandingkan dengan konsumsi per kapita nasi putih dan mi instan. Kemudian konsumsi roti tawar dari tahun 2020 dan 2021 mengalami kenaikan sebesar 46 ons meskipun jumlah konsumsi roti manis menurun. Ini merupakan data positif terhadap tingkat kepercayaan bahwa bisnis *bakery* (roti) memiliki peningkatan peluang setiap tahunnya.

Roti adalah makanan yang sangat praktis sebagai kudapan sarapan, cemilan dikala santai, serta roti sebagai makanan selingan. Roti juga mempunyai banyak sekali manfaat untuk kesehatan tubuh para konsumen yang mengkonsumsinya. Penelitian menunjukkan 100 gram roti bisa memberikan lebih banyak energi, karbohidrat, protein, kalsium, fosfor, dan besi dibandingkan dengan 100 gram nasi putih. Manfaat mengonsumsi roti yaitu melancarkan sistem pencernaan, sumber energi, mencukupi kebutuhan vitamin tubuh, dan sangat baik untuk kesehatan tulang. Hal ini disebabkan karena zaman sekarang banyak masyarakat lebih memilih sarapan dan penganjal perut disaat lapar dengan mengonsumsi roti demi menjaga kesehatannya. Selaras dengan hal itu roti merupakan makanan sumber karbohidrat yang terbuat dari tepung terigu.

Masyarakat sangat membutuhkan roti untuk sarapan, acara keluarga, pengajian, syukuran, rapat-rapat formal ataupun acara besar lainnya.

Semakin ketatnya persaingan dunia usaha membuat perusahaan yang memproduksi roti sangat kompetitif saat menciptakan variasi produk, bentuk, rasa, kecanggihan teknologi dan merek yang diciptakan. Merek toko roti yang beredar pada daerah sumur batu diantaranya seperti *Global Bakery* dan *Wilmas Bakery*. Merek tersebut tentunya banyak diminati oleh masyarakat daerah Sumur Batu.

Global Bakery merupakan produsen makanan yang bergerak pada bidang produk yang menghasilkan roti dan kue dengan menggunakan kualitas, rasa dan bahan-bahan yang baik. Global Bakery telah mempunyai sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 01201087310513. Global Bakery ini berdiri pada tahun 2010, toko kue ini memiliki lebih dari 30 cabang di berbagai daerah, salah satunya berada di Sumur Baru, Jakarta Pusat. Untuk mengetahui peminat pada toko roti, maka peneliti melakukan survey pada masyarakat di daerah Sumur Batu untuk mengetahui produk roti mana yang sering dikonsumsi oleh mereka. Berikut adalah data hasil dari survey pada 20 masyarakat daerah Sumur Batu, yaitu:

**Tabel 1. 1**  
**Hasil Survei terhadap pengonsumsi produk Roti daerah Sumur Batu**

<b>Toko Roti</b>	<b>Jumlah</b>
Toko Roti Global	14
Toko Roti Wilmas	6
TOTAL	20

Dari hasil survey tersebut sebanyak 14 orang membeli produk toko Roti Global, kemudian 6 orang yang membeli produk pada toko Roti Wilmas. Alasan masyarakat banyak memilih toko Roti Global karena produk yang dihasilkan oleh Global Bakery seperti kue dan roti, produk ini banyak gemari oleh masyarakat karena harga kue dan roti yang dihasilkan oleh Toko Roti Global harganya yang terjangkau, rasanya yang enak, memiliki variasi produk, lokasinya strategis dan sering melakukan promosi. Toko Roti Global mampu mengeluarkan inovasi-inovasi baru dalam bisnisnya agar dapat bertahan dan bisa menguasai pasar serta lebih unggul dari pesaingnya, hal tersebut bisa mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang toko Roti Global keluarkan.

Ada sebagian pakar yang memberikan definisi tentang kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan konsumen merupakan suatu yang dirasakan pada konsumen baik gembira ataupun sedih yang tumbuh akibat menyamakan hasil kerja satu dengan hasil kerja yang lainnya yang dikesankan pada suatu produk maupun jasa. Apabila hasil kerja melampaui keinginannya dirinya akan merasa lebih puas dan sebaliknya jika hasil kerja tidak sesuai dengan keinginannya maka dirinya akan merasakan kecewa. Tujuan bisnis ini ialah untuk membuat para konsumen merasa lebih puas. Masing-masing perusahaan harus bisa bekerja sama dengan konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka untuk terwujudnya kepuasan konsumen. Disaat konsumen merasa puas, konsumen bisa melihat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi rasa kepuasannya tersebut.

Harga menjadi salah satu variabel yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Hasan (2013:521) harga adalah semua anggaran yang

dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan, memiliki, menggunakan seluruh produk dengan pelayanan dari suatu produk. Konsumen sangat menginginkan produk yang ia ingin dapatkan bisa dibeli dengan harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas produknya. Semakin rendah harga yang ditawarkan kepada konsumen, maka konsumen tersebut akan merasa puas.

Promosi juga merupakan variabel yang dapat mempengaruhi rasa kepuasan pada konsumen. Menurut Hamdani dalam Sunyoto (2012, hal.154) Promosi adalah suatu faktor pada bauran pemasaran yang paling utama dilakukan organisasi dalam menawarkan suatu barang. Promosi juga merupakan faktor yang utama saat perusahaan meluncurkan produk yang baru. Promosi yang ditawarkan akan mempengaruhi keinginan konsumen untuk mencoba membeli dan mengonsumsi produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, dengan itu perusahaan akan terus berlomba-lomba untuk membuat iklan dan promosi yang menarik agar konsumen tetap tertarik untuk membeli, setelah melihat adanya promosi yang menarik, konsumen dengan sendirinya akan mencoba membandingkan harga yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh pesaing.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variasi produk. Menurut Kotler (2012) Variasi produk merupakan bagian individual dalam satu lebel (merek) barang yang bisa mengetahui perbedaan dengan berlandaskan tingkatan, biaya, ataupun yang lainnya. Semakin banyak keragaman produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, konsumen semakin penasaran dengan produk tersebut dan mencoba untuk membelinya. Perusahaan mengeluarkan

banyaknya variasi produk karena ingin memenuhi kebutuhan para konsumennya agar konsumen tersebut merasa puas terhadap produk yang dikeluarkan oleh perusahaan. Selain variasi produk, perusahaan juga memberikan kualitas makanan yang terbaik, supaya para konsumen tetap sehat.

Menurut Serhan dan Serhan (2019) kualitas makanan diartikan sebagai keunikan-keunikan yang bermutu pada makanan yang bisa didapatkan oleh pelanggan. Kualitas makanan yang dikerluarkan juga dapat mempengaruhi kesehatan para konsumennya, untuk itu perusahaan harus memberikan bahan-bahan makanan yang terbaik dan berkualitas. Tidak hanya bahan-bahan saja, tetapi rasa, bentuk, kombinasi warna, tekstur, dan tingkat kematangan juga termasuk dalam kualitas makanan. Jika perusahaan memberikan kualitas makanan yang terbaik, maka konsumen juga memilih perusahaan tersebut untuk membeli ulang kembali produk yang konsumen tersebut inginkan. Sehingga konsumen merasa senang dan puas karena perusahaan telah memenuhi keinginan para konsumennya.

Lokasi juga merupakan faktor penting yang bisa mempengaruhi kepuasan kosumen. Lokasi yang strategis merupakan harapan para konsumen ke setiap perusahaan agar mudah untuk dikunjungi. Menurut Peter dan Olson (2014:268) lokasi merupakan daerah pembentukan tempat badan usaha. Lokasi yang nyaman seperti tersedianya tempat parkir yang aman, gedung yang tidak terlalu sempit, dan dekat dengan keramaian itu bisa membuat konsumen merasa puas dengan perusahaan.

Kemajuan perusahaan roti di wilayah Sumur Batu membuat persaingan pada perusahaan roti ini menjadi sempit. Perusahaan harus bisa berhasil dalam persaingan dengan menciptakan produk dan mempertahankan pelanggan, supaya tujuan perusahaan mudah untuk dicapai. Bahwa masing-masing perusahaan harus bisa berusaha menghasilkan barang atau jasa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh para konsumen dengan harga yang sangat terjangkau. Oleh karena itu, perusahaan harus bisa mengetahui karakter konsumen. Kemampuan untuk mempertahankan organisasi dapat melahirkan organisasi yang bergerak untuk memenuhi keperluan dan harapan konsumen. Melewati perilaku konsumen, pihak manajemen yang ada di perusahaan bisa mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menganalisis harga, promosi, variasi produk, kualitas makanan dan lokasi kemudian bisa memberikan kepuasan dengan lebih baik lagi kepada para konsumennya. Penjabaran diatas ini kita bisa melihat bagaimana pentingnya kepuasan konsumen, dengan ini saya akan melakukan penelitian pada sebuah toko roti yang sudah cukup terkenal di wilayah Sumur Batu ini, yaitu Toko Roti Global.

Kekhalalan produk (roti) sangat menjadi sesuatu yang sangat penting karena dalam Islam mengkonsumsi bukan hanya sebagai pemenuhan keinginan saja, tetapi juga untuk mendapatkan manfaat dalam hidup. Agama Islam mengajarkan seorang muslim haruslah mengonsumsi segala sesuatu yang halal dan juga *thoyyib*, selain itu juga seorang muslim diperintahkan untuk menjauhi segala sesuatu haram dan *syubhat*. Disamping memang kepuasan pelanggan juga



merupakan sesuatu hal yang sangat penting. Sebagaimana tertuang dalam surat Al-Maidah ayat 88 berikut :

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ

Artinya : *Makanlah apa yang telah Allah anugerahkan kepadamu sebagai rezeki yang halal lagi baik, dan bertakwalah kepada Allah yang hanya kepada-Nya kamu beriman.* (Q.S. Al-Maidah (5) : 88)

Ayat tersebut Allah memerintahkan umat muslim untuk makan makanan yang halal dan baik (*thayyiban*). *Thayyib* berari makanan yang dimakan mengandung gizi baik dan bermanfaat untuk kesehatan. Makanan yang baik adalah makanan yang tidak kotor. Makanan yang halal dan baik ini mengandung gizi dan vitamin yang cukup. *Thayyib* dari sisi kandungan zat makanan yang dikonsumsi, makanan hendaknya mengandung zat yang dibutuhkan oleh tubuh, baik mutu maupun jumlah.

Terkait dengan kepuasan pelanggan tertuang dalam surat Al-Imran ayat 159 yang intinya adalah manusia menyukai pribadi yang lemah lembut, jujur, dan benar dan sebaliknya tidak menyukai kata-kata kasar. Hal ini menjadi pedoman konsumen dalam membeli suatu produk. Apabila produsen mempunyai sikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan dan jujur dalam menjual produknya maka konsumen akan merasa senang dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak jujur dalam menjual produknya maka konsumen tersebut akan merasa kecewa dan tidak akan melakukan pembelian pada produk yang konsumen inginkan.

Dalam pandangan Islam kepuasan konsumen disadari dengan oleh kebutuhan atau kepentingan dari produk tersebut. Produk toko Roti Global Sumur

Batu memiliki penetapan harga yang baik, promosi yang baik, variasi makanan yang banyak, kualitas makanan yang baik dan lokasi strategis. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang mengajarkan kepada umatnya untuk membeli suatu barang yang berkualitas. Dalam mempromosikan suatu barang dalam islam harus memiliki prinsip kebenaran dan kejujuran. Dalam persaingan bisnis ini perlu memberikan produk yang terbaik dan bisa memenuhi kebutuhan para konsumen, dengan itu produsen harus mampu membuat rencana strategi pemasaran yang tepat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul :

**“Pengaruh Penetapan Harga, Promosi, Variasi Produk, Kualitas Makanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Global Sumur Batu Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut permasalahan berada diatas, bahwa merumuskan masalah pemasaran sebagai berikut :

1. Apakah penetapan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu ?
2. Apakah promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Toko Roti Global Batu?
3. Apakah variasi produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu?

4. Apakah kualitas makanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu?
5. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu ?
6. Apakah penetapan harga, promosi, variasi produk, kualitas makanan dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu?
7. Bagaimana pandangan Islam tentang pengaruh penetapan harga, promosi, variasi produk, kualitas makanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu dari sudut pandang Islam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Menurut rumusan masalah diatas, bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu
3. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu
5. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu

6. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga, promosi, variasi produk, kualitas makanan, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu
7. Untuk mengetahui pengaruh penetapan harga, promosi, variasi produk, kualitas makanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu dari sudut pandang Islam

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang yang ada penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Toko Roti Global

Manfaat yang akan didapat oleh Toko Roti Global yaitu dapat mengetahui apakah Penetapan Harga, Promosi dan Variasi Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Global Sumur Batu.

2. Manfaat bagi Universitas Yarsi

Manfaat bagi Universitas Yarsi yaitu. penelitian ini dapat menjadi acuan untuk para mahasiswa membuat penelitian dengan judul yang sama di bidang yang sama yaitu pemasaran manajemen, dan juga bisa memperluas pengetahuan untuk para penelitian yang lain

3. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperluas pemahaman penelitian dan bisa mengetahui permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam melakukan usaha.