

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan zaman yang semakin pesat kebutuhan masyarakat semakin berubah-ubah dan berkembang, pada era saat ini banyak perubahan yaitu gaya hidup masyarakat yang semakin mengikuti perkembangan zaman. Dimana hal ini tidak lepas dari pengaruh globalisasi yang terjadi.

Saat ini, jenis produk dan barang yang beredar di masyarakat bersaing dalam bisnis minuman yang hampir sama tetapi memiliki ciri yang berbeda beda, tetapi masih dalam kategori mengikuti *tren* masa kini. Jumlah dan produk yang sangat banyak membuat konsumen memiliki ragam pilihan dan alternatif produk dan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai yang konsumen inginkan. Dengan adanya persaingan yang terjadi, hal tersebut menuntut para pelaku bisnis untuk mengeluarkan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasar.

Setiap perusahaan memiliki kualitas produk dan harga yang mereka tetapkan pada produk mereka sehingga produk mereka diterima di masyarakat dengan terbuka. Kualitas produk kata Kotler & Armstrong (2012:283) menyatakan arti dari kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Pada saat ini pesaing produk sangat lah banyak maka dari itu perusahaan harus

mempertahankan kualitas produk dan harga, agar dapat mengikuti keinginan konsumen. Pada zaman yang semakin moderen saat ini banyak sekali minuman-minuman yang dipadukan dengan berbagai macam bahan sehingga menjadi minuman kekinian yang digemari oleh masyarakat contohnya seperti minuman KINICheesetea, pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah kualitas produk, harga dan promosi yang dilakukan KINICheesetea diterima baik oleh pelanggan dan apakah pelanggan merasa puas dengan kualitas produk, harga yang disediakan oleh KINICheesetea. Minuman ini pertama kali didirikan di kota Solo, Jawa Timur, KINICheesetea memiliki pabrik yang beralamatkan di Jalan Solo Purwodadi Gemolong, Sragen. KINICheesetea ini memiliki banyak sekali mitra di berbagai kota dan memakai sistem *franchise*, minuman KINICheesetea membuka peluang usaha kemitraan berbasis waralaba tanpa royalti fee dan dengan kemudahan pengelolaan. Seperti yang saya teliti pada penelitian ini saya mengambil mitra yang membuka outlet KINICheesetea di Waru, Sidoarjo.

Minuman KINICheesetea yang peneliti teliti berada di Jalan Tambak Rejo No.47 Waru, Sidoarjo. Jam buka KINICheesetea yaitu buka setiap hari mulai pukul 07.00 WIB – 21.00 WIB. Minuman KINICheesetea membuka kedainya di Waru Sidoarjo mulai bulan Juni 2020. Berbeda dengan minuman kekinian lainnya KINICheesetea adalah minuman pertama yang bahannya dicampur dengan keju sebagai bahan utamanya, dengan campuran *brown sugar*, susu, dan *powder* rasa. KINICheesetea adalah minuman yang digemari anak milenial jaman sekarang dan masuk dalam kategori minuman kekinian, pada minuman KINICheesetea terdapat

7 varian rasa, yaitu: *Chocomelt* , *Redvalvet* , *Taro*, *Folksblue*,*Greentea*, *Coffe highway*, dan baru baru ini KINICheesetea mengeluarkan rasa baru yaitu *Thaitea*.

mengenai pesaing, KINICheesetea mampu mengalahkan pesaing pesaing lainnya dengan harga yang relatif murah jika dibandingkan dengan yang lainnya, 1 gelas cup KINICheesetea dibandrol dengan harga Rp.10.000. Jika memakai boba hanya menambah Rp.2000 sudah bisa menikmati kenyal dan nikmatnya boba, bagi konsumen yang tidak menyukai cheese juga bisa menikmati minuman ini karena krim cheese pada minuman KINICheesetea diletakkan terpisah, jadi untuk konsumen yang tidak suka dengan keju bisa *request* tidak memakai krim cheese di atasnya sehingga konsumen tetap bisa menikmatinya . Menu yang paling disukai oleh konsumen adalah *Chocomelt* yaitu paduan dari *brown sugar* dicampur dengan es batu di atasnya lalu susu segar dan *powder* coklat pilihan , tidak lupa di atasnya di beri krim cheese agar rasanya semakin enak. Meski menu *chocomelt* menjadi menu *best seller* dari KINICheesetea menu menu lainnya tidak kalah dengan menu *chocomelt* tentunya. Untuk pecinta kopi dan tidak suka yang manis manis , maka disarankan untuk memilih menu nya yaitu *coffe highway* , *coffe highway* sendiri banyak peminat karna rasanya yang dipadukan antara *coffe classic*,*brown sugar* , dan susu membuat rasa *coffe highway* jadi lebih enak untuk di konsumsi. Bagi konsumen yang suka manis bisa memilih menu *redvalvet* dan *taro* , dua menu tersebut merupakan menu yang memiliki rasa manis dan mengenyangkan di lidah para pelanggan. Lalu bagi konsumen yang tidak terlalu menyukai manis dan pahit bisa memilih menu *thaitea* dan *greentea* karena pada menu tersebut tingkat kepaitan

dan kemanisan nya standart tetapi sangat menyegarkan jika dikonsumsi bagi yang menyukainya.

Promosi yang dilakukan oleh KINICheesetea yaitu melalui Instagram, dan WOM ( word of mouth ) maka dari itu KINICheesetea memiliki akun bisnis Instagram dengan alamat @kinicheesetea.waru, KINICheesetea mempromosikan produk nya dengan cara membuat akun bisnis di instagram dan membuat *instastory* setiap harinya.

KINICheesetea juga menyediakan pembelian via online yaitu melalui Gofood dan Grabfood, untuk memudahkan konsumen untuk membeli dan menikmati walaupun tidak datang langsung ke kedai KINICheesetea.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi atau evaluasi terhadap kinerja setelah pembelian produk atau penggunaan layanan menurut F.Tjiptono(2015). KINICheesetea memberikan kepuasan setelah konsumen membeli minuman di KINICheesetea. Kualitas produk dari KINICheesetea berupa *packaging* yang unik yaitu cup dengan bentuk oval di bawahnya dan imut ditambah lagi dengan gambar logo KINICheesetea yang menarik tentunya. Selain itu KINICheesetea selalu menjaga kualitas bahan bahan yang digunakan untuk membuat minuman terutama krim cheese dari KINICheesetea yang mudah rusak atau bau jika terkena sinar matahari.

**Tabel 1.1.**  
**DATA PENJUALAN KINICHEESETEA WARU SIDOARJO**  
**PRIODE BULAN JUNI 2020 – MEI 2021**

Bulan	Tahun	Omset perbulan
Juni	2020	Rp.3.081.000
Juli	2020	Rp.3.500.000
Agustus	2020	Rp.1.963..000
September	2020	Rp.1.542.000
Oktober	2020	Rp.1.220.000
November	2020	Rp.979.000
Desember	2020	Rp.886.000
Januari	2021	Rp.681.000
Februari	2021	Rp.570.000
Maret	2021	Rp.484.000
April	2021	Rp.614.000
Mei	2021	Rp.1.328.000

Sumber : wawancara owner KINICheesetea data Waru Sidoarjo

Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penjualan KINICheesetea dari bulan Juni 2020 hingga Oktober 2020 (baru-baru launching) mengalami kenaikan, namun pada puncak terjadinya pandemi covid-19 pada bulan November hingga bulan Maret mengalami penurunan yang lumayan drastis jumlahnya , tetapi pada bulan Mei pendapatan kembali stabil bahkan bisa dikatakan meningkat dibanding bulan-bulan sebelumnya. Hal ini bisa saja disebabkan karena promosi yang sudah tidak gencar kembali dilakukan pada saat awal awal launching , karenakan dampak dari

covid-19 yang dirasakan membuat masyarakat memiliki keuangan yang kurang stabil, dampak ini tidak hanya dirasakan pada usaha usaha besar , usaha-usaha kecil dan menengah pun terdampak covid-19 maka disimpulkan bahwa penjualan KINICheesetea mulai bulan November 2020 hingga April 2021 mengalami penurunan, dan bulan Mei mengalami peningkatan kembali.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan KINICheesetea di Sidoarjo”

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, adalah beberapa permasalahan yng dijadikan bahan kajian skripsi ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KINICheesetea di Sidoarjo?
2. Apakah harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KINICheesetea di Sidoarjo?
3. Apakah promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan KINICheesetea di Sidoarjo?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk KINICheesetea terhadap kepuasan pelanggan di Sidoarjo.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga KINICheeseta terhadap kepuasan pelanggan di Sidoarjo.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh promosi KINICheeseta terhadap kepuasan pelanggan di Sidoarjo.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti adalah untuk memperoleh wawasan serta kajian tentang apa itu kualitas produk ,harga ,dan promosi dan memperoleh bukti- bukti, hasil serta informasi tentang jurnal yang ada di dalamnya, dan peneliti dapat mengasa ilmu pemasarannya dengan cara mengembangkan ilmu yang di dapatkan.

##### **2. Bagi Perusahaan atau UMKM KINICheeseta**

Adalah untuk mengetahui dan mendapat banyak masukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya yaitu dari kualitas produk dari KINICheeseta, harga yang diberikan, dan promosi yang tepat untuk umkm KINICheeseta.

##### **3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas**

Berguna untuk bahan pembandingan ataupun bahan acuan yang bisa digunakan untuk Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Dapat menambah pengetahuan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Hayam Wuruk Perbanas mengenai kualitas produk,harga,dan promosi.

### 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Pada skripsi Penelitian ini disajikan dalam lima bab , dimana setiap babnya memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya, bab tersebut terdiri dari :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai Penelitian terdahulu dan sekarang, penelitian ini menjelaskan beberapa teori ahli terkait variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini contohnya seperti minat beli, iklan citra merek dan lain-lain

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan berbagai rancangan Penelitian, Batasan penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi oprasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, Data dan dan metode pengumpulan data, uji validitas reabilitas, yang terakhir adalah teknik analisis data

#### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan dari hasil yang sudah dilaksanakan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada ini dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari peneliti untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.