BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah mengubah kehidupan masyarakat. Masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan referensi atau informasi. Keinginan masyarakat untuk tidak ketinggalan tren terkini telah mendorong pertumbuhan sektor komersial di segala bidang. Salah satu perusahaan yang ikut berkembang adalah industri kuliner. Banyak orang yang tertarik dengan industri kuliner karena besarnya keuntungan atau penghasilan yang dapat diperoleh. Selain itu, makanan merupakan kebutuhan pokok manusia, oleh karena itu peluang bisnis kuliner tetap berlimpah.

Salah satu perusahaan kuliner yang kini mengalami pertumbuhan luar biasa adalah perusahaan makanan cepat saji. Industri kuliner yang terus berkembang mengimplikasikan bahwa persaingan perusahaan di segmen makanan dan minuman (food service) menjadi semakin ketat. Para pebisnis tidak hanya harus mampu memberikan manfaat dasar dari produk atau layanan mereka, tetapi juga memberikan sesuatu yang berbeda untuk membedakan diri mereka dari persaingan. Ayam geprek adalah hidangan yang diolah dengan ayam goreng tepung yang telah digeprek (dipukul-dipenyet) dan disajikan dengan berbagai macam sambal. Ayam geprek telah menjadi pilihan populer di kalangan masyarakat umum, terutama anak muda (mahasiswa), karena harganya yang murah, dan rasanya yang lezat.

Seiring dengan sektor makanan cepat saji. Toko Ayam Geprek D'twins Cabang Kota Baru Gresik mengalami penurunan jumlah pelanggan dan penutupan cabang kedua. Berdasarkan observasi terhadap kepuasan konsumen. Hal ini

disebabkan oleh ketidakpuasan konsumen terhadap variasi sambal yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, serta fasilitas tempat makan yang kurang memadai, sehingga mengakibatkan banyak pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan kedai tersebut. Untuk memuaskan harapan pelanggan, maka Toko Ayam Geprek D'twins harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, diharapkan pelanggan akan merasa puas senang dengan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh toko ini.

Bulan	Jumlah Konsumen
Juli 2024	149
Agustus 2024	138
September 2024	125
Oktober 2024	119
November 2024	109
Desember 2024	89
Total	729

Sumber : diolah Penelitian (2025)

Dari segi sisi kualitas pelayanan ditemukan adanya ketidakpuasan akibat pelayanan yang dianggap tidak memenuhi harapan, seperti kurangnya responsivitas, atau sikap tidak ramah dari penyedia jasa. Menurut (Syahfitri dan Kusnanto, 2021), pelayanan adalah pemberian jasa yang dianggap paling baik sesuai dengan kriteria yang ditentukan atau melampaui persyaratan tersebut. Karina (2018) menemukan bahwa varian produk memiliki pengaruh positif dan substansial terhadap keputusan pembelian ulang, yang mengimplikasikan bahwa semakin banyak variasi produk yang tersedia, maka konsumen semakin tertarik untuk melakukan pembelian ulang.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Purbasari dan Purnamasari (2018) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan memiliki pengaruh yang besar dan positif terhadap keputusan pembelian ulang, mengimplikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, maka akan semakin mudah untuk mendapatkan keputusan pembelian ulang.

Variasi produk mengacu pada perencanaan dan pengendalian banyak barang dalam satu kelompok. Variasi produk adalah daya tarik suatu produk yang lebih berbeda, sehingga meningkatkan kebahagiaan klien (Botti dan Lyengar dalam Eka S, Sutedjo, 2023) Variasi produk, sering dikenal sebagai bauran produk atau pilihan produk, mengacu pada keseluruhan penawaran produk penjual. Menurut temuan penelitian sebelumnya oleh Isfiandi dan Amin (2019), Karina (2018), karena keragaman produk memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, menyiratkan bahwa semakin banyak varian produk yang disediakan, produk tersebut menjadi alat penting untuk mencapai kesuksesan dan kekayaan dalam bisnis modern. Kemajuan teknologi, persaingan yang lebih besar di seluruh dunia, dan dinamika kebutuhan dan aspirasi konsumen membutuhkan kreasi produk yang berkelanjutan dari para pengusaha. Hanya ada dua pilihan: sukses dalam pengembangan produk untuk menghasilkan produk yang unggul, atau gagal memenuhi tujuan perusahaan karena produk tidak mampu bersaing di pasar. Selain kualitas produk, perusahaan juga menghadapi kesulitan dalam menyediakan layanan pelanggan yang prima. Wulandari (2013) menyelidiki dampak kualitas layanan, variasi produk, dan fasilitas terhadap kebahagiaan konsumen Pada toko ayam geprek d'twins kota baru Gresik, terbukti bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun secara parsial.

Fasilitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang secara sengaja disediakan oleh penyedia untuk digunakan dan dinikmati oleh kliennya. Untuk merangsang

pertumbuhan pelanggan, organisasi harus terlebih dahulu memahami keinginan dan ambisi pelanggan mereka, baik saat ini maupun di masa depan, dan bagaimana hal tersebut dapat menguntungkan perusahaan (Kurniawan & Soliha, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah diberikan diatas, maka judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru” maka rumusan masalah yang diteliti yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru?
2. Apakah variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada pada toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru ?
3. Apakah fasilitas tempat makan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru?
4. Apakah Kualitas pelayanan, variasi produk, dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D’twins Gresik Kota Baru ?

1.3 Batasan Masalah

Penetapan masalah sangat penting untuk memperjelas cakupan dan ruang lingkup yang akan diteliti. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian tetap fokus pada kualitas pelayanan, variasi produk, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di toko Ayam geprek d’twins ini.

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru
2. Untuk mengetahui apakah variasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru
3. Untuk mengetahui Apakah fasilitas tempat makan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru
4. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan, variasi produk, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen secara simultan pada toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah landasan yang kuat untuk mengembangkan variasi produk dan memberikan fasilitas yang memuaskan terhadap kepuasan konsumen di toko Ayam Geprek D'twins

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini sangat penting bagi toko karena dapat meningkatkan pada kualitas pelayanan, memberikan varian produk sambal terbaru, dan fasilitas yang memadai terhadap kepuasan konsumen pada toko Ayam Geprek D'twins.