

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Bisnis kuliner menjadi salah satu sektor usaha yang terus berkembang dan memiliki potensi besar di berbagai wilayah. Tingginya kebutuhan masyarakat akan makanan, baik sebagai kebutuhan pokok maupun gaya hidup, menjadikan sektor ini sangat kompetitif. Ragam inovasi produk dan pelayanan menjadi elemen kunci bagi pelaku usaha kuliner untuk bersaing dan menarik konsumen. Salah satu tren yang terus diminati adalah makanan cepat saji seperti kebab dan burger, yang populer karena kepraktisan dan cita rasanya. Dalam persaingan ini, kualitas produk, lokasi usaha, dan kepuasan konsumen menjadi elemen penting yang menentukan kesuksesan bisnis. Usaha kuliner yang mampu memahami preferensi konsumen serta memberikan nilai tambah biasanya memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan loyalitas konsumen (Karomah et al., 2018).

Kedai kebab & burger D'jammin merupakan kedai kebab & burger yang terdapat di Kota Jambi yang berdiri sejak tahun 2020 yang sekarang telah memiliki 3 cabang namun kualitas rasa tetap terjaga. Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan, saat ini pesaing dari usaha kebab lainnya sudah cukup banyak di sekitar daerah penjualan Kedai kebab & burger D'jammin sehingga hal ini berdampak pada menurunnya angka penjualan. Berikut ini data yang peneliti peroleh untuk tiga bulan terakhir di tahun 2024 yaitu bulan oktober, november dan desember yaitu :

Tabel 1.1 Pendapatan Kedai kebab & burger D'jammin di Tahun 2024

Bulan	Konsumen	Pendapatan
Oktober	78 Orang	860.000
November	64 Orang	700.000
Desember	56 Orang	670.000
Total	198 Orang	2.230.000

Sumber : Kedai kebab & burger D'jammin

Jika berdasarkan dari tabel 1.1, di tiap bulan jumlah konsumen dan nominal pendapatan pembeli kiam menurun, hal ini disebabkan pesaing yang semakin banyak di sekitar lokasi penjualan Kedai kebab & burger D'jammin, jika ditinjau dari kepuasan konsumen, tentunya konsumen akan lebih memilih membeli kebab yang lebih dekat atau mudah di jangkau. Adapun upaya untuk dapat mengatasi masalah pada lokasi usaha tersebut, pihak Kedai kebab & burger D'jammin meningkatkan kualitas produknya dengan cara lebih inovatif, yang awalnya toko kebab & burger D'jammin ini hanya menyajikan 2 menu atau 2 pilihan topping saja, saat ini sudah mampu menyuguhkan 10 varian menu ataupun topping. Namun upaya untuk meningkatkan kualitas produk ini dalam satu tahun terakhir mengalami kesulitan disebabkan harga bahan baku semakin mahal, terutama harga daging sapi.

Loyalitas konsumen merupakan elemen penting dalam keberlangsungan sebuah bisnis, termasuk dalam industri kuliner. Loyalitas konsumen tercermin dari keinginan konsumen untuk terus berkunjung dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen mencakup kepuasan, kualitas produk, dan pengalaman yang diberikan oleh bisnis tersebut. Dalam konteks Kedai Kebab & Burger D'jammin, loyalitas konsumen tidak hanya diukur dari tingkat kunjungan, tetapi juga bagaimana konsumen menunjukkan apresiasi mereka melalui ulasan positif. Tingkat loyalitas yang tinggi

memungkinkan D'jammin untuk mengurangi biaya promosi karena konsumen yang loyal sering kali bertindak sebagai promotor bisnis secara sukarela. Oleh karena itu, memahami dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen menjadi prioritas bagi D'jammin (Olivia & Ngatno, 2021).

Kualitas produk salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Kebab dan burger yang disajikan di Kedai D'jammin harus memenuhi ekspektasi konsumen dari segi rasa, penyajian, dan kebersihan. Kualitas yang konsisten akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan menciptakan pengalaman positif setiap kali mereka berkunjung. Selain itu, inovasi dalam varian menu juga berperan penting untuk menjaga minat konsumen dan mengatasi kejenuhan. Dalam industri kuliner, kualitas produk tidak hanya ditentukan oleh bahan baku, tetapi juga oleh proses pengolahan yang higienis dan pelayanan yang cepat. Kedai D'jammin berupaya menjaga standar tinggi dalam setiap hidangan yang disajikan. Dengan demikian, kualitas produk menjadi pilar utama dalam membangun keunggulan kompetitif di pasar (Hakunta & Sujianto, Eko, 2022).

Lokasi usaha menjadi faktor penting yang memengaruhi aksesibilitas dan daya tarik konsumen terhadap sebuah bisnis. Kedai Kebab & Burger D'jammin memilih lokasi strategis untuk menarik perhatian konsumen, terutama di area dengan mobilitas tinggi seperti pusat kota atau kawasan kampus. Lokasi yang mudah dijangkau akan memengaruhi keputusan konsumen untuk mengunjungi sebuah kedai dibandingkan kompetitor. Selain itu, lingkungan sekitar yang nyaman dan fasilitas pendukung seperti parkir juga menjadi pertimbangan penting. Dalam bisnis kuliner, lokasi yang strategis dapat meningkatkan peluang kunjungan spontan dari

konsumen baru. Namun, lokasi yang baik perlu didukung dengan promosi yang efektif agar mampu memaksimalkan potensi yang ada. D'jammin memanfaatkan lokasi usahanya sebagai salah satu keunggulan dalam menarik konsumen sekaligus meningkatkan loyalitas mereka (Hakunta & Sujianto, Eko, 2022).

Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan kualitas produk dan lokasi usaha dengan loyalitas konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan kualitas makanan dan kenyamanan lokasi cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk kembali dan merekomendasikan usaha tersebut. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi terhadap nilai yang diterima, baik dari segi harga, rasa, maupun pengalaman keseluruhan. Di Kedai D'jammin, kepuasan konsumen diukur melalui feedback langsung maupun ulasan yang diberikan konsumen. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan hubungan emosional antara konsumen dan merek, sehingga meningkatkan loyalitas dalam jangka panjang. Dengan mengoptimalkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, D'jammin dapat menciptakan siklus positif yang mendukung pertumbuhan bisnis (Wirawan et al., 2019).

Penelitian ini didukung oleh peneliti (Wirawan et al., 2019) yang menyatakan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Produk dengan kualitas yang tinggi mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, sehingga menciptakan rasa puas yang mendalam. Kepuasan ini mendorong konsumen untuk tetap memilih produk tersebut dan berkomitmen pada merek yang bersangkutan. Dengan demikian, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan konsumen akan menjadi loyal dan terus

menggunakan produk tersebut di masa mendatang

Selain itu lokasi bisnis juga menjadi faktor penting yang memengaruhi loyalitas konsumen, sebagaimana dibuktikan secara empiris. Lokasi yang strategis dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pemilihan lokasi yang tepat memberikan keunggulan kompetitif, memungkinkan sebuah perusahaan meraih kesuksesan lebih besar dibandingkan pesaing yang berlokasi kurang strategis, meskipun menawarkan produk serupa. Lokasi yang strategis juga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen dalam proses pembelian (Wirawan et al., 2019).

Penelitian ini didukung oleh peneliti (Mulyani, 2021) yang menyatakan lokasi usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dan dekat dengan target pasar memudahkan konsumen untuk mengakses produk atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, lokasi yang nyaman dan mendukung pengalaman berbelanja yang positif dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga mereka lebih cenderung untuk kembali. Dengan demikian, pemilihan lokasi usaha yang tepat berkontribusi secara langsung terhadap pembentukan loyalitas konsumen.

Berdasarkan penjabaran tersebut, pihak Kedai kebab & burger D'jammin harus memikirkan inovasi baru ditinjau dari kualitas produk dan lokasi usaha, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak pada loyalitas untuk tetap setia membeli di Kedai kebab & burger D'jammin. maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai**

Variabel Intervening Pada Kedai Kebab & Burger D'jammin”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berikut rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh Lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen?
4. Bagaimana pengaruh Lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen?

1.3 PEMBATASAN MASALAH

Berikut merupakan batasan masalah yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini ditujukan kepada konsumen Kedai Kebab & Burger D'jammin.
2. Hanya kualitas produk, lokasi usaha, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen yang ditekuti dalam penelitian ini.
3. Responden penelitian ini merupakan hanya konsumen Kedai Kebab & Burger D'jammin.

4. Penelitian ini hanya menganalisis keputusan kualitas produk, lokasi usaha, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen. Penelitian ini tidak akan membahas faktor-faktor lain yang mungkin akan mempengaruhi loyalitas konsumen.
5. Instrumen analisis data yang digunakan sebagai alat bantu untuk pengukuran menggunakan AMOS V.24

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen
4. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademis yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk dan lokasi usaha terhadap loyalitas konsumen melalui

kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Kedai Kebab & Burger D'jammin.

2. Bagi penelitian selanjutnya yaitu memberikan wacana baru agar dapat digunakan sebagai landasan teori serta menambahkan kemungkinan variabel-variabel lainnya.
3. Bagi *owner* dapat menjadi sumber informasi sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas produk dan memilih lokasi usaha agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Kedai Kebab & Burger D'jammin

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan dalam bab bertujuan memberikan gambaran umum tentang topik yang akan dibahas. Bagian ini mencakup tujuan, latar belakang, dan ruang lingkup penelitian

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet dan penelitian sejenis yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas populasi, sample, teknik pengumpulan data, waktu penelitian, tempat penelitian, jenis pendekatan, teknik pengumpulan data, operasional variabel serta definisi beberapa pengujian-pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS AMOS.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bagian ini berisi uraian rinci tentang hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan beberapa tahapan pengujian SPSS AMOS yaitu uji *confirmatory factor Analysis* (CFA), uji struktur kovarians, uji analisis faktor umum, uji ketepatan model dan uji structural model (*path analysis*) atau analisis jalur

BAB V : Penutup

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah melakukan pengujian SPSS AMOS dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.

