

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Solo atau Surakarta adalah kota yang tidak asing didengar oleh masyarakat diseluruh penjuru Indonesia, bahkan di luar negeri. Kota ini terkenal akan budayanya, baik makanan, keindahan tata ruang kotanya serta banyak terdapat tempat wisata yang ada. Selain itu yang paling mengesankan adalah kesopanan dan keramahan masyarakatnya yang menjadikan banyak orang selalu ingat dan rindu dengan kota Solo. Tata ruang kota Solo yang sangat indah dan juga jalanan yang jauh dari macet serta bersih memberikan kenyamanan tersendiri saat berada dikota Solo, budaya yang kental menjadi ciri khas dari kota Solo. Salah satunya budaya yang menjadi iconnya ialah batik, banyak pengerajin batik tersebar dikota Solo, bahkan Solo juga mempunyai kampung batik yang berada dikampung batik Laweyan. Disini terdapat banyak pengerajin dan toko yang menjual batik dengan ciri khas corak asli Solo.

Tempat wisata juga banyak terdapat dikota ini, pemerintah kota Solo juga menyediakan ikon pariwisata yaitu berupa bus tingkat yang diberi nama Werkudara, sebagai fasilitas wisatawan untuk menikmati suasana dikota Solo. Wisata Kuliner dengan berbagai jenis makanan khasnya juga banyak di jajakan diberbagai tempat dikota Solo, dari makanan kecil sampai makanan yang ingin dibawa untuk buah tangan juga banyak di jajakan diberbagai tempat dikota Solo. Kota ini menjadi salah satu alternatif pilihan untuk liburan

dan mengisi waktu luang, perkembangan kota Solo sebagai salah satu kota budaya dan menjadi pusat perdagangan dan bisnis menimbulkan banyak perubahan.

Perubahan yang paling jelas terlihat adalah timbulnya persaingan bisnis yang semakin tajam. Hal ini ditandai dengan berdirinya usaha-usaha baru yang bergerak dibidang kuliner. Selain timbulnya persaingan bisnis yang tinggi, pola pikir dan perilaku masyarakat juga mengalami kemajuan. Perkembangan pola pikir tersebut, misalnya masyarakat lebih tertarik untuk menginvestasikan uang mereka dengan mendirikan usaha seperti angkringan, cafe dan restoran agar dapat menghasilkan keuntungan bagi mereka.

Bisnis kuliner adalah salah satu bisnis yang paling kompetitif dan berkembang pesat. Dengan adanya berbagai angkringan, maka berdampak pula pada ketatnya persaingan untuk mendapatkan pelanggan agar perusahaan mampu mendapatkan keuntungan, dan terus berkembang. Saat ini tempat-tempat kuliner di kota Solo mulai dikemas dengan desain yang unik. Salah satunya adalah angkringan Omahe Whawin yang berada di pinggir kota Solo. Angkringan yang berdiri pada tanggal 21 Februari 2016 menghadirkan beragam menu khas angkringan seperti nasi kucing, seperti nasi bakar ayam, nasi bakar bebek, nasi bakar otak-otak bandeng, nasi bakar kakap, nasi bakar telur, nasi bakar tahu tempe dan sebagainya. Tersedia juga berbagai jenis sate dan gorengan, serta beragam sundukan seperti sate, ati, usus dan masih banyak lagi lainnya. Menu unggulan disini juga menghadirkan masakan jawa khas daerah peisisir. Seperti mangut ndas manyung, masakan ini disajikan dengan

kuah yang kaya rempah-rempah. Beragam pilihan minuman segar juga disiapkan, ada juga minuman khas tradisional seperti wedang lower, wedang uwuh, wedang soklat, wedang jahe gepuk, wedang beras kencur dan es omahe whawin.

Pilihan menu yang beragam, lokasi yang strategis, harga terjangkau, tempat yang nyaman, menu minuman dan makanan yang variatif, serta keramahan pelayanan yang diberikan akan semakin menambah pengunjung merasa nyaman, menjadikan Angkringan Omahe Whawin menjadi salah satu tempat bersantai favorit di Solo. Kisaran harga makanan dan minuman yang tidak terlalu mahal dan tempat yang nyaman serta pelayanan yang ramah menjadi alasan utama masyarakat memilih untuk bersantai di sana. Akses wifi yang cepat semakin menambah kenyamanan pengunjung yang kebanyakan remaja serta eksekutif muda. Bisnis angkringan semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan penduduk perkotaan yang semakin padat.

Bersantai di angkringan yang menyediakan aneka menu siap saji belakangan ini merupakan tren gaya hidup masyarakat di daerah perkotaan, bersantai sambil berkumpul bersama teman-teman atau keluarga merupakan sebuah kebutuhan setiap orang pada jaman modern ini. Seperti di kota Solo yang banyak terdapat para pekerja, pelajar dan mahasiswa dari luar daerah kota Solo mungkin karena faktor kesepian sehingga mereka lebih suka bersantai sambil makan bersama rekan-rekan mereka. Apalagi kalau harga makanan relatif terjangkau, enak, banyak pilihan menu dan suasana yang nyaman. Di Solo, tak hanya pada akhir pekan saja warganya memadati tempat

kuliner seperti angkringan, namun sepulang kerja, sekolah dan kuliah pun sebagian dari mereka suka bersantai. Dengan semakin tingginya daya beli masyarakat segmen ini, angkringan yang menyediakan menu cepat saji makin kebanjiran pembeli.

Dari banyak pengamatan yang dilakukan, tempat yang sering dikunjungi para mahasiswa adalah warung kucingan (nasi kucing), dari sinilah ide membuka angkringan Omahe Whawin muncul, mencoba berinovasi membuka angkringan dengan konsep modern sekaligus ingin sedikit merubah pandangan tentang warung kucingan yang biasa dengan warung kecil dan bangku seadanya. Angkringan ini suasananya dibuat seperti warung kucingan namun dengan tempat yang lebih nyaman serta fasilitas yang maksimal dan desain interior dan eksterior yang sangat unik. Sehingga masyarakat yang biasanya hanya makan di warung kucingan, kini bisa juga bersantai, berhotspot dan mengerjakan aktivitas online di angkringan ini. Oleh karena itu makanan seperti nasi kucing dan gorengan serta gorengan bakar yang khas dari warung kucing juga ada di angkringan ini. Angkringan juga bisa menjadi pilihan untuk tempat pertemuan instansi, bisnis dan acara-acara lainnya.

Seperti tempat bersantai pada umumnya Angkringan Omahe Whawin juga dilengkapi dengan hotspot area sehingga para pengunjung juga dapat menggunakan fasilitas internet. Oleh karena itu Angkringan Omahe Whawin hadir dengan hotspot area karena biasanya mahasiswa yang mengerjakan tugas atau konsumen yang hanya sekedar ingin membuka sosial media sambil bersantai sangat terbantu dan merasa nyaman dengan adanya fasilitas wifi ini.

Membangun kepuasan konsumen tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan angkringan ini memberikan menu angkringan dalam konsep modern. Angkringan Omahe Whawin selalu berusaha supaya konsumen merasa puas dan nyaman saat berkunjung dan menikmati sajian makanan serta pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, tuntutan untuk selalu menjadi yang terbaik harus menjadi komitmen agar konsumen tetap puas sehingga menimbulkan keinginan para konsumen untuk kembali melakukan pembelian atau dapat merekomendasikan kepada sahabat dan kerabat mereka bahwa Angkringan Omahe Whawin bisa menjadi alternatif pilihan utama saat ingin mencari tempat kuliner dan bersantai asik di kota Solo.

Permasalahan yang selalu dihadapi oleh konsumen adalah bagaimana memilih tempat makan dan bersantai berkonsep angkringan dengan banyaknya pilihan menu yang sesuai dengan harapan, mengingat konsumen sekarang ini merupakan pelanggan yang kritis dan tergolong *smart customer* yang membutuhkan banyak pertimbangan sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk.

Berdasarkan latar belakanag tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Omahe Whawin Solo.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin?
4. Bagaimana pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Angkringan Omahe Whawin?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak perusahaan dan Pengelola.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Lain.

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian–penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.