

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Meningkatnya pendapatan penduduk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berdampak pada berkembangnya tren bisnis kuliner di Indonesia, hal tersebut mengakibatkan adanya perubahan gaya hidup dan perilaku konsumen dalam berbelanja. Dengan adanya perubahan tersebut kini pertumbuhan bisnis kuliner semakin pesat, berdasarkan informasi yang dipublikasikan oleh Nurhaliza (2021), dalam tahun 2021 di prediksi pertumbuhan industri makanan dan minuman akan mencapai 2,97%. Saat ini banyak usaha yang sudah berkembang dengan pesat, hal ini disebabkan dengan adanya ide kreatif dan inovatif. Seiring dengan ide tersebut konsep pemasaran pun turut berkembang. Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Pada umumnya setiap usaha bertujuan untuk mencari keuntungan, tujuan tersebut tidak terlepas dari kegiatan pemasaran. Pemasaran itu sendiri sudah harus dipikirkan sebelumnya, agar lebih tepat pada sasaran konsumen, karena konsumen yang potensial akan mempertimbangkan berbagai faktor diantaranya faktor kualitas produk sehingga membuat konsumen merasa sangat puas dan lebih memilih produk kita daripada produk pesaing yang lain.

Tabel 1.1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2011-2021



Sumber: Data Industri *Research*, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan Tabel 1.1 mencatat bahwa pertumbuhan industri makanan dan minuman masih mengalami peningkatan dan penurunan yang belum stabil tiap tahunnya, diketahui bahwa pada tahun 2011 industri makanan dan minuman bertumbuh sebesar 10,98%, pada tahun 2012 sebesar 10,33%, pada tahun 2013 sebesar 4,07%, pada tahun 2014 sebesar 9,49%, pada tahun 2015 sebesar 7,54%, pada tahun 2016 sebesar 8,32%, pada tahun 2017 sebesar 9,23%, pada tahun 2018 sebesar 7,91%, pada tahun 2019 sebesar 7,78%, pada tahun 2020 sebesar 1,58%, dan pada tahun 2021 sebesar 2,97%. Pertumbuhan industri makanan dan minuman tertinggi terjadi pada tahun 2011 yaitu sebesar 10,98%, sedangkan untuk pertumbuhan industri makanan dan minuman terendah terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 1,58%.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang menjadi rumah bagi banyak dunia bisnis yang berkembang pesat, terutama dunia bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Menurut Widarti (2022), pertumbuhan bisnis makanan menjadi salah satu kegiatan perekonomian tertinggi bagi pelaku bisnis di Surabaya. Bisnis kuliner yang beroperasi di Surabaya terus berkembang karena di sisi lain banyak peluang masyarakat yang menginginkannya. Sebagian besar pengusaha memilih alternatif bidang usaha *food truck* yang dapat memberikan keuntungan ataupun keberhasilannya dikarenakan masyarakat Surabaya lebih memilih untuk makanan cepat saji daripada membuat sendiri. Hal tersebut mampu menjadi salah satu keoptimisan bagi pengusaha *food truck* dalam memilih alternatif usaha yang akan digunakan dalam berbisnis. Yamaha Land merupakan salah satu tempat usaha bagi para pengusaha *food truck* yang lahir di Surabaya. Berdiri pada Januari 2019, Yamaha Land beralamat di Jalan Panglima Sudirman

No. 29-31, Kota Surabaya. *Food truck* yang ada di Yamaha Land Surabaya menjual berbagai variasi menu mulai dari burger, *rice bowl*, *hotdog*, kopi, dan berbagai makanan atau minuman lainnya. Adapun *food truck* yang sudah berjualan di Yamaha Land Surabaya dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah *Food Truck* di Yamaha Land Surabaya

No	Nama <i>Food Truck</i>
1	<i>Hotdog Booth</i>
2	QQpresso mik.Kopi
3	<i>Mixzup Chicken</i>
4	Kombitiam
5	<i>Hunger Dazz</i>
6	<i>Coffee Me</i>
7	<i>Burger Shot</i>
8	Kopi Wolu

Sumber: (Data Primer, 2021)

Seiring berkembangnya dunia bisnis maka akan lebih banyak lagi usaha usaha bisnis yang akan muncul. Terutama di Kota Surabaya yang telah maju dalam bisnis kulinernya, sehingga dengan membuka usaha kuliner dapat menguntungkan bagi pebisnis. Sehingga penurunan jumlah konsumen tersebut disebabkan oleh adanya pengaruh keputusan pembelian konsumen terhadap tempat kuliner lainnya. Keputusan pembelian konsumen akan berdampak pada suatu tingkat kepuasan konsumen dan dapat juga meningkatkan volume penjualan sehingga dapat memenangkan sebuah persaingan bisnis. Persaingan dalam bisnis merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap perusahaan, apalagi dengan adanya globalisasi. Persaingan menuntut para pelaku bisnis untuk menciptakan barang atau jasa yang unggul dan mempertahankan keuntungan agar perusahaan mampu bertahan atau bersaing di pasar yang ketat (Caroline Rosa Wijaya, 2022).

Setiap bisnis membutuhkan pelanggan tetap untuk bertahan hidup dalam menghadapi situasi yang kurang menguntungkan. Namun, pelanggan tetap setia

hanya selama mereka merasa benar-benar puas dengan barang atau jasa yang mereka dapatkan. Ketika konsumen puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan perlahan-lahan menjadi pelanggan tetap. Dengan ketatnya persaingan yang melibatkan banyak produsen dalam mencapai kebutuhan dan keinginan konsumen, maka perusahaan harus berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Tjiptono, 2016).

Konsumen *food truck* melihat atribut-atribut produk salah satunya dari kualitas. Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian akan terlihat dengan adanya perasaan suka dan puas pada produk tersebut karena adanya penawaran kualitas produk yang mampu memenuhi harapan mereka. Konsumen yang puas cenderung untuk membeli kembali produk tersebut. Oleh sebab itu, kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi perusahaan karena dapat pula sebagai alat pemasaran. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan menentukan tingkat kesukaan konsumen terhadap karakteristik suatu produk atau jasa.

Berdasarkan uraian di atas, maka di dalam menyusun skripsi ini penulis mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Food Truck Di Yamaha Land Surabaya”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik konsumen di Yamaha Land Surabaya?

2. Bagaimana proses pengambilan keputusan pembelian konsumen di Yamaha Land Surabaya?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Yamaha Land Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, maka dapat dirumuskan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan tersebut antara lain:

1. Mengetahui karakteristik konsumen di Yamaha Land Surabaya.
2. Menganalisis proses pengambilan keputusan pembelian konsumen di Yamaha Land Surabaya.
3. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Yamaha Land Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen *food truck* Yamaha land Surabaya untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen ketika melakukan pembelian di Yamaha land serta sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan prioritas perbaikan terhadap atribut yang belum maksimal.
2. Pembaca, pihak institusi pendidikan, dan pihak lain yang berkepentingan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi literatur untuk penelitian lebih lanjut.
3. Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai alternatif usaha *food truck* di Yamaha Land Surabaya.