

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin Pesatnya pertumbuhan di dunia usaha kuliner di era modern saat ini ditandai dengan semakin ketatnya persaingan antar usaha kuliner. Keadaan ini memaksa perusahaan saling berlomba lomba untuk berinovasi dengan tujuan untuk mempertahankan dan memperkuat bisnisnya dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Dalam mencapai tujuan tersebut perusahaan menggunakan berbagai inovasi, salah satunya adalah mendaftarkan usahanya di merchant online seperti Gofood/Shopeefood .

Mengembangkan inovasi pada suatu bisnis kuliner saat ini merupakan hal yang sangat penting, hal itu dikarenakan sudah banyak sekali inovasi makanan dalam berbagai bentuk dan varian rasa telah menjadi sebuah dobrakan peluang bisnis demi memenangkan persaingan bisnis kuliner ini. Oleh karena itu, banyak berbagai jenis bentuk dan rasa makanan baru yang muncul di pasaran. Seperti makanan hasil adaptasi dari negara lain juga menjadi sangat di gandrungi para peminat kuliner di Indonesia. Karena minumbalkan rasa penasaran akan rasa baru yang muncul dan belum pernah ada sebelumnya.

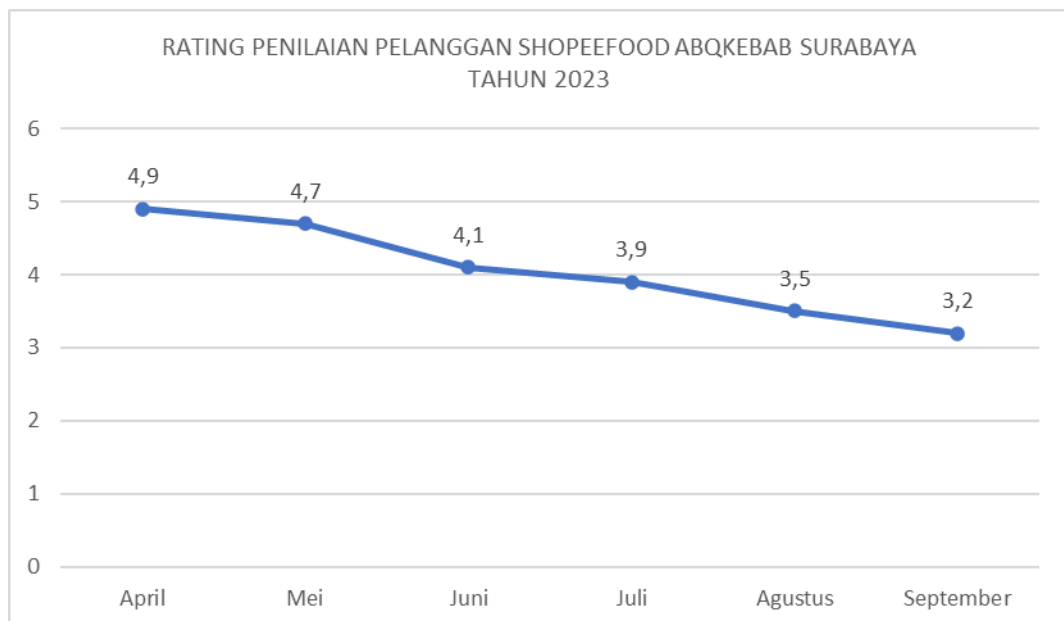
Kebab merupakan salah satunya , Makanan Kebab ini berasal dari negara Timur Tengah. Nama kebab berasal dari bahasa Arab: kabab (كباب) yang awalnya berarti daging goreng, bukan daging panggang/bakar. Kata kabab kemungkinan berasal dari bahasa Aram: כַּבָּבָא kabbābā yang mungkin berasal dari bahasa

Akkadia: kabābu yang berarti "bakar, panggang". Kebab dan tabahajah, makanan lezat Persia berupa irisan daging goreng, dapat digunakan secara bergantian pada abad keempat belas. Bakso yang dibuat dari daging domba atau ayam cincang sering disebut sebagai kebab dalam literatur Turki. Namun "kebab" masih digunakan dalam banyak masakan dalam konteks aslinya. Di Indonesia, Kebab disiapkan dengan menggunakan bahan baku yang samadengan rasa yang hampir serupa dengan versi aslinya. Dalam proses pembuatan kebab di Indonesia, daging sapi yang berukuran besar diasap terlebih dahulu, kemudian dipotong dan diiris tipis, memberikan aroma asap yang memperkaya rasadaging. Bumbu dan sausnya pun juga disesuaikan dengan selera lidah orangIndonesia. Kebab kini sudah cukup banyak di jual terutama di kota-kota besar. Dan salah satu usaha kuliner yang menjual Kebab adalah Abqkebab.

Abqkebab adalah usaha yang bergerak di bidang kuliner , produk utamanya adalah makanan kebab yang berasal dari timur tengah. "Abqkebab" sendiri dapat dibaca "abiqu kebab" berasal dari bahasa Arab yang berarti ayahku. Ide ini muncul karena yang mendorong usaha kebab ini adalah ayah sehingga kita semua sepakat bahwa nama produk ini terinspirasi dari ayah dan akhirnya terbentuklah Abqkebab. Abqkebab merupakan produk buatan anak bangsa yang di dirikan oleh 4 orang anak muda yang terdiri dari Sultan Faisal, Rafli Firmansyah, Mas Ridho Aji, Luqman Ananta. Abqkebab terbentuk tahun 2015, berawal dari berjualan kebab di sekolah dan menawarkan kebab untuk di jual ke kantin-kantin yang berada di sekolah dan ke teman-teman. Seiring berjalanya waktu, pada 15 mei 2018 Abqkebab membuka outlet pertamanya di Jl. Karang Empat Besar No.40. Kini Abqkebab sudah

memiliki 4 cabang lainnya yang berlokasi di Jl. Ploso Baru No.104b, Jl. Tambak Segaran, Jl. Kapas Madya II No.30 Jl. Manyar Jaya V No.1A. Selain berjualan secara offline di outlet, Abqkebab mendaftarkan usahanya di merchant online seperti Gofood dan Shopeefood sejak tahun 2021 dan selalu mendapatkan rating penilaian yang memuaskan dan stabil. Namun pada tahun 2023 ini, rating penilaian Abqkebab di aplikasi tersebut mengalami penurunan yang sangat signifikan. Dibawah ini adalah rekapitulasi dari rating penilaian pelanggan Abqkebab yang mengalami penurunan signifikan selama 6 bulan

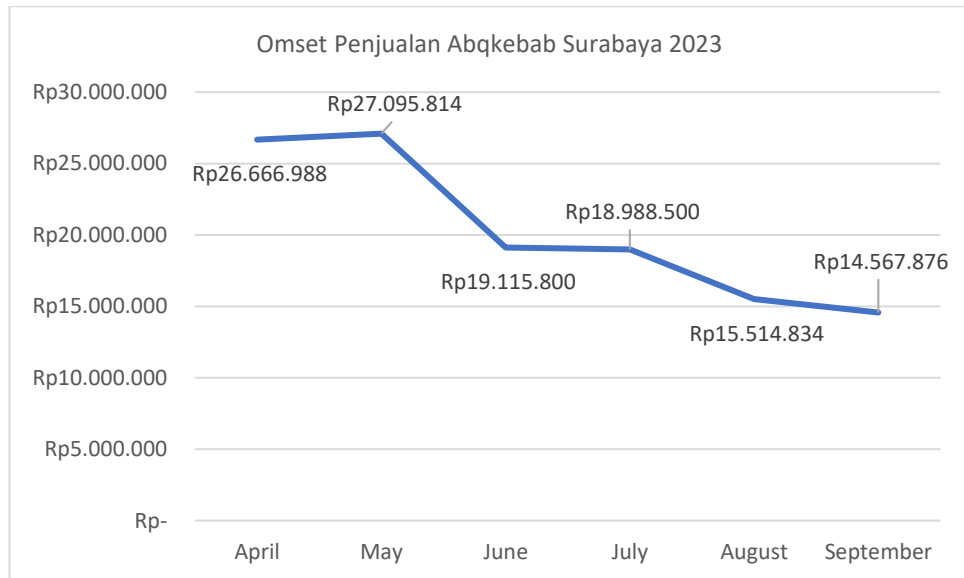
Gambar 1.1 Rating Penilaian Pelanggan Shopeefood Abqkebab Surabaya Tahun 2023
(Sumber aplikasi Shopeefood Tahun 2023)



Berdasarkan grafik diatas, bisa dilihat bahwa penurunan rating kepuasan pelanggan terjadi penurunan yang drastis.

Gambar 1.2 Omset Penjualan Abqkebab Surabaya Tahun 2023

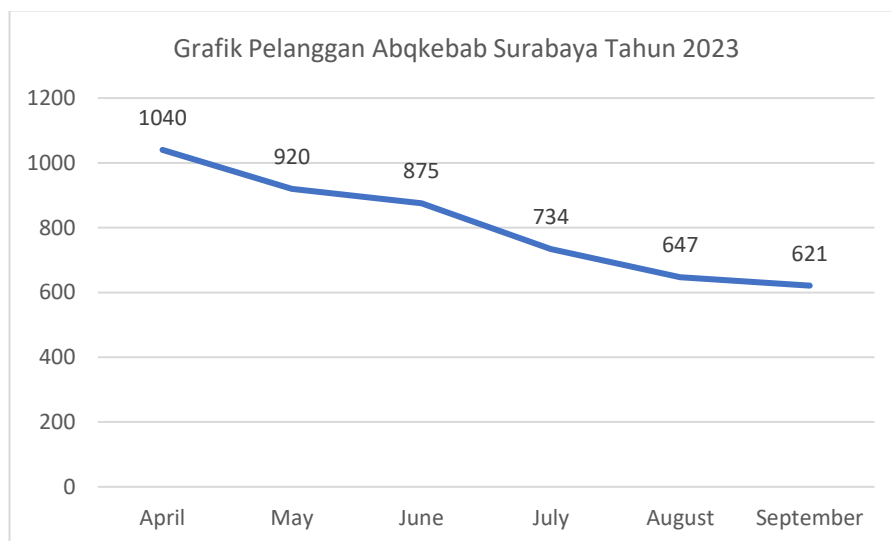
(Sumber laporan keuangan Abqkebab Tahun 2023)



Penurunan yang signifikan juga diikuti oleh penurunan omset penjualan dari abqkebab Surabaya, dimana seperti grafik diatas selama enam bulan omset mengalami penurunan yang cukup banyak.

Gambar 1.3 Grafik Pelanggan Abqkebab Surabaya Tahun 2023

(Sumber laporan data Abqkebab Tahun 2023)



Penurunan juga terjadi terhadap jumlah pelanggan Abqkebab Surabaya, dimana jika dilihat dari grafik diatas bisa disimpulkan selama enam bulan terjadi penurunan yang sangat signifikan terhadap jumlah pelanggan Abqkebab Surabaya setiap bulanya.

Mengingat Kepuasan Pelanggan salahsatu hal yang diutamakan oleh Abqkebab, maka penting untuk mencari penyebab terjadinya penurunan rating yang sangat drastis tersebut. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan sejauh mana perasaan pelanggan ketika membeli suatu produk yang diberikan dan membandingkannya dengan harapan mereka. Maka dari itu Abqkebab perlu melakukan evaluasi terhadap produknya. Berhubungan dengan itu, ciri khas tersendiri dalam hal Invoasi Produk, Promosi dan Harga juga perlu diperhatikan. Awalnya produk utama yang dijual Abqkebab hanyalah Kebab.

Seiring berjalannya waktu, Abqkebab telah berinovasi mengembangkan variasi menu lain. Karena banyaknya Variasi Produk yang ditawarkan akan menambah minat pelanggan untuk mampir dan membeli. Inovasi produk, menurut Kotler & Keller (2016, hlm. 454), adalah perpaduan kreatif dari banyak proses yang berinteraksi untuk menciptakan produk baru atau produk baru yang merupakan gabungan dari beberapa produk yang sudah ada. Hal ini masuk akal karena memperjelas generalisasi mendasar tentang inovasi produk, yaitu tentang proses yang terlibat. Sejumlah faktor pemicu, seperti siklus produk yang terlalu panjang, kebutuhan pelanggan yang muncul, kemungkinan pengembangan produk lebih lanjut, dan lain sebagainya, dapat memengaruhi sebuah ide menjadi sebuah inovasi.

Abqkebab Menyediakan keberagaman produk yang ditawarkan kepada pelanggan seperti burger, roti Maryam maupun kebab dengan topping telur dan keju, dengan tujuan dapat meningkatkan penjualan dengan banyaknya pelanggan yang datang. Pentingnya terus berinovasi terhadap produk dapat membuat para pelanggan memiliki opsi pilihan yang banyak sehingga tidak bosan dengan pilihan produk yang hanya itu saja. Hal ini mendorong para peneliti untuk melakukan penelitian di mana kita dapat memilih dan membedakan beberapa produk berdasarkan permintaan kita melalui inovasi produk, dengan demikian kita sebagai pelanggan merasa puas. Mengingat jika kita memiliki beragam produk merupakan salah satu daya tarik terpenting dalam penjualan.

Banyaknya Inovasi Produk bisa jadi tidak maksimal apabila kurang adanya Promosi. Promosi juga bisa membawa beberapa manfaat positif baik guna pengelola maupun konsumen. Manfaat bagi pelanggan adalah mereka dapat mengatur pengeluaran mereka dengan lebih baik; misalnya, mereka yang membaca iklan dapat membeli barang dengan harga yang lebih murah. Mempromosikan produk dapat mencegah persaingan berbasis harga, yang menguntungkan produsen karena pelanggan tertarik pada merek dan bukan pada produk itu sendiri. Promosi membangun niat baik merek. Menurut Adurachman, (2004: 36), Promosi (Promotion) adalah mengirimkan pesan-pesan dengan cara yang memungkinkan kelebihan produk disampaikan kepada pelanggan. Dengan adanya Promosi, pelanggan akan tertarik ke usaha kita, selain itu promosi yang mencoba menarik minat pelanggan atau mendorong pembelian memiliki efek meningkatkan kepercayaan diri mereka dan membuat mereka ingin membeli.

Penetapan harga juga menjadi pertimbangan yang penting, jika biayanya masuk akal mengingat produknya yang disajikan dan memenuhi ekspektasi yang didapatkan oleh pelanggan. Bisa dikatakan bahwa konsumen sering kali menentukan nilai suatu produk berdasarkan harganya. Jumlah keuntungan yang dapat diperoleh bisnis dari penjualan barang atau jasa ditentukan oleh harga. Penjualan akan menurun jika harga terlalu tinggi, dan keuntungan bisnis akan menurun jika harga terlalu rendah. Maka dari itu harga yang ditawarkan oleh Abqkebab sangatlah terjangkau dikalangan menengah bawah hingga kalangan menengah atas. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:314) Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk suatu barang atau jasa untuk mendapatkan manfaat dari barang atau jasa tersebut.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat kondisi di atas dalam sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Abqkebab di Surabaya”** menggunakan teknik penelitian kuantitatif, seperti analisis data menyeluruh yang ditampilkan dalam grafik dan pengumpulan data berbasis kuesioner. Jenis penelitian ini yaitu field ressearch (penelitian lapangan).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Inovasi Produk, Promosi dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya ?
2. Apakah Inovasi Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya ?

3. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya ?
4. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Adakah pengaruh Inovasi Produk, Promosi dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya ?
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya
3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya
4. Adakah pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Abqkebab Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan mampu menjadi cara untuk dapat memenangkan hati pelanggan dan mempertahankan usaha mereka dalam persaingan bisnis. selain itu penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang kegiatan bisnis pada Abqkebab Surabaya atau sejenisnya.