

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi adalah makanan. Makanan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi sebagai sumber energi untuk kelangsungan hidup manusia. Indonesia memiliki berbagai macam makanan tradisional berdasarkan tingkat eksistensinya dalam masyarakat. Makanan tradisional adalah makanan yang telah diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya dan bervariasi tergantung pada wilayahnya. Keadaan wilayah atau tempat tinggal, serta budaya lokal berdampak pada berbagai makanan tradisional yang tersedia. Daerah di Indonesia yang memiliki keragaman makanan tradisional salah satunya yaitu kota Gresik, nasi krawu merupakan makanan tradisional yang populer di kalangan masyarakat selain pudak dan otak – otak bandeng (Nabillah *et al.*, 2021).

Maraknya industri kuliner di Jawa Timur khususnya Gresik membuat persaingan semakin ketat. Persaingan dalam industri kuliner menyebabkan beberapa tempat makan akan mengalami kerugian dan kehilangan eksistensi. Hal ini dikarenakan banyaknya konsumen yang lebih memilih untuk membeli makanan di tempat lain dan keberagaman tempat makan membuat daya minat konsumen dapat berubah – ubah sesuai selera dan keinginan mereka. Untuk bertahan di tengah persaingan saat ini, setiap usaha kuliner harus memiliki keunggulan. Seperti halnya, adanya kepuasan konsumen yang akan membuat usaha kuliner dapat terus bertahan. Menurut Wijaya (2017) menegaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Harga, kualitas

pelayanan, kualitas produk, lokasi, faktor emosi dan kemudahan perolehan *value for money* yang tinggi bagi para konsumen merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Wahyuningsih dan Ernawati, 2021).

Jumlah rumah makan di Provinsi Jawa Timur semakin bertambah, banyak ditemukan rumah makan dengan menerapkan konsep menu yang unik dan menarik. Selain itu, beberapa rumah makan menyediakan konsep atau suasana rumah makan kontemporer yang menyajikan hidangan tradisional, nasional maupun internasional. Hal ini menyebabkan industri kuliner di Provinsi Jawa Timur menghadapi persaingan yang lebih besar. Disisi lain, banyak industri kuliner yang sudah beroperasi sejak lama, beberapa industri kuliner tersebut merupakan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), namun tetap konsisten dalam menjual makanan tradisional dengan tetap menjaga keaslian rasa. Ketatnya persaingan industri kuliner di Jawa Timur, memaksa produsen untuk selalu mengeksplorasi strategi baru untuk bersaing dengan kompetitor (Wahyudi *et al.*, 2020).

Nasi krawu sudah menjadi menu sarapan tradisional masyarakat Gresik sejak zaman dahulu. Asal mula nama nasi krawu merupakan istilah dari urapan daging sapi yang telah dibumbui dengan kelapa yang terdiri dari dua jenis serundeng. Nama nasi krawu berasal dari kata “krawukan” yang artinya mengambil nasi atau lauk dengan jari tangan langsung, tanpa alat bantu sendok atau lainnya. Nasi krawu merupakan makanan khas dari kota Gresik dengan ciri nasinya yang pulen dan disajikan dengan daun pisang. Nasi krawu memiliki beberapa bahan pelengkap terdiri dari lauk berupa daging suwir, serundeng, dan juga sambal petis. Lauk nasi krawu terbuat dari daging sapi yang direbus hingga

lunak dan berserat kemudian disuwir dan dimasak dengan bumbu dan rempah-rempah. Bahan tambahan yang digunakan dalam daging suwir salah satunya yakni gula. Penambahan gula pada daging krawu berdampak pada rasa dan tampilannya. Nasi krawu juga dibumbui dengan parutan kelapa yang terdiri dari dua jenis serundeng yakni berwarna kuning dan merah. Kelapa parut yang digunakan untuk membuat serundeng yaitu kelapa kering yang telah ditumis dengan bumbu. Sambal petis yang terbuat dari petis, bawang putih dan cabai rawit sebagai bahan pelengkap yang ada pada nasi krawu. Sambal petis yang disajikan bersama dengan nasi krawu memiliki cita rasa pedas yang khas (Nabillah *et al.*, 2021).

Nasi krawu tidak hanya menjadi ikon masakan tradisional Gresik, tetapi juga terkenal memiliki cita rasa yang khas. Dari banyaknya penjual nasi krawu di Gresik, berikut ini beberapa nasi krawu yang sudah terkenal dan banyak dicari para wisatawan yang juga menjadi favorit warga Gresik:

Tabel 1.1 Daftar Penjual Nasi Krawu di Gresik

No.	Nama Penjual	Alamat
1.	Nasi Krawu Bu Tiban	Jl. KH. Abdul Karim No. 49, Trate, Karangpoh
2.	Nasi Krawu Bu Timan	Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 760, Dahanrejo, Kebomas
3.	Nasi Krawu Mbuk Su	Jl. Raden santri No. 19, Bedilan, Kebungson
4.	Nasi Krawu Bu Azza	Jl. Panglima Sudirman No. 83, Kramatandap, Gapurosukolilo, Gresik
5.	Nasi Krawu Bu Hj. Nanik	Jl. R. A. Kartini No. 274, Kesemen, Sukorame, Gresik
6.	Nasi Krawu Bu Rika	Jl. Pahlawan No. 18A, Tlogobendung, Bedilan, Gresik
7.	Nasi Krawu Bu Ria	Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 12A, Tlogobendung, Bedilan, Gresik
8.	Nasi Krawu Bu Zainab 2	Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 40, Tlogobendung, Bedilan, Gresik
9.	Nasi Krawu Bu Rida	Jl. Samanhudi No. 47-49 Kemuteran, Pekelingan Gresik

Sumber : Data Primer 2023 (diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan 9 daftar penjual nasi krawu yang ada di Gresik yang terkenal dan sering dikunjungi tidak hanya oleh masyarakat Gresik namun juga dari luar Gresik. Ke-9 penjual nasi krawu tersebut telah mengambil hati para pelanggan sejak dahulu, bahkan Nasi Krawu Bu Tiban yang telah didirikan selama bertahun - tahun. Cita rasa yang khas dan mantap merupakan suatu keunggulan dalam mengambil hati para pelanggan. Ada begitu banyak penjual nasi krawu lainnya namun tidak se-terkenal atau se-favorite ke-9 penjual tersebut. Mereka penjual – penjual kecil yang berjualan di warung hingga di emperan toko atau pinggir jalan.

Rumah makan Nasi Krawu Bu Tiban (NKBT) adalah UMKM dalam sektor kuliner yang menjual makanan tradisional khas Gresik yang merupakan salah satu pelopor rumah makan nasi krawu di Gresik dan memiliki citra yang baik dimata pelanggannya. Rumah makan ini sudah berdiri sejak tahun 1979 dan memiliki reputasi yang baik di mata konsumen karena memiliki cita rasa yang khas dan mantap membuat rumah makan NKBT memiliki banyak pelanggan. Meskipun demikian, rumah makan NKBT memiliki beberapa permasalahan, yaitu seperti kurangnya fasilitas penunjang dan pelayanan yang kurang maksimal. Sebagaimana banyaknya pengunjung yang datang terutama pada jam makan siang sehingga perlu memberikan pelayanan ekstra untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Meningkatnya pengunjung pada jam makan siang akan mengakibatkan keterbatasannya lahan parkir untuk sepeda motor dan mobil. Sehingga baik sepeda maupun mobil akan diparkirkan di bahu-bahu jalan dan dapat mengganggu aktivitas warga sekitarnya.

Perlu dilakukan analisis tanggapan konsumen terhadap produk nasi krawu yang sudah beredar di pasaran saat ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk. Hal ini dilakukan dalam upaya membantu industri terkait melakukan perbaikan atribut produk yang berdampak pada kualitas dan kepuasan konsumen. Terdapat lima faktor penting yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha rumah makan dalam mengukur kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Wardhani, 2006).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang pelaku usaha rumah makan tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan bagaimana perasaan konsumen tentang hal terbaik yang ditawarkan oleh suatu pelaku usaha rumah makan. Produk yang bermutu dan memiliki keunggulan serta kualitas produk dan kewajaran harga yang pelaku usaha rumah makan berikan merupakan cara meningkatkan nilai terhadap konsumen. Kepuasan konsumen dianggap sebagai indikator penting

untuk masa depan pelaku usaha rumah makan. Dalam dunia bisnis yang semakin bersaing, tidak ada pilihan lain bagi sebuah pelaku usaha rumah makan untuk tetap hidup dan berkembang selain berusaha mewujudkan kepuasan konsumen (Samroh, 2019).

Sangat penting bagi pelaku usaha rumah makan untuk mengawasi perkembangan kepuasan konsumen. Apabila suatu pelaku usaha rumah makan ingin menang dalam persaingan pasar, maka yang terpenting adalah menjadikan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus dicapai oleh pelaku usaha rumah makan. Selain itu pelaku usaha rumah makan juga harus menjaga dan mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan produk yang ditawarkan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja atribut di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban?
2. Bagaimana persentase tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban.
2. Menganalisis persentase tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Nasi Krawu Bu tiban.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian produk di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban serta bahan pertimbangan dalam melakukan prioritas perbaikan terhadap atribut yang belum maksimal.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber bacaan literatur mengenai kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam mengembangkan keterampilan sesuai disiplin ilmu yang dipelajari serta berguna untuk memperluas wawasan.