

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki berbagai macam makanan khas, mulai dari daerah, desa, kecamatan, kabupaten/kota hingga provinsi, dengan berbagai macam masakan khas termasuk rasa, cara penyajian dan proses memasaknya. Beragamnya hidangan tersebut mencerminkan kekayaan budaya dan keanekaragaman alam nusantara. Setiap hidangan memiliki keunikan dan mencerminkan warisan kuliner yang telah diwariskan secara turun-temurun oleh masyarakat setempat. Keragaman ini membuat Indonesia menjadi surga bagi para pencinta kuliner untuk merasakan cita rasa dan keunikan masakan tradisional yang berbeda (Setiawan dkk., 2017).

Sate adalah salah satu kuliner khas Indonesia yang memiliki tingkat kepopuleran yang tinggi, tidak hanya di dalam negeri tetapi juga di dunia. Kuliner ini terbuat dari potongan daging (seperti daging ayam, kambing, sapi, atau daging lainnya) yang telah dipotong kecil, disajikan dalam bentuk tusukan, dan dimasak atau diolah dengan cara dibakar hingga matang menggunakan arang. Kuliner sate sangat beragam, pada daerah tertentu dapat ditemukan sate yang memiliki ciri khas yang berbeda-beda sesuai daerah tersebut, seperti sate madura, sate padang, sate maranggi, sate klatak, sate lilit, sate ponorogo, dan sebagainya.

Sate Ayam Ponorogo merupakan kuliner yang menjadi ciri khas dari kota Ponorogo. Selain itu sate Ponorogo juga menjadi kuliner unggulan yang sangat digemari oleh masyarakat. Sate Ayam Ponorogo ini memiliki cita rasa yang berbeda dengan sate-sate yang berasal dari daerah lain karena sebelum dibakar daging ayam tersebut direndam dengan bumbu dahulu. Selain itu potongan daging ayam dari sate ayam khas Ponorogo tipis dan memanjang.

Keistimewaan dari cita rasa Sate Ayam Ponorogo yang khas dan berbeda dengan sate ayam dari daerah lain menjadi alasan untuk menarik perhatian serta minat dari masyarakat. Keunikan rasa ini menciptakan dorongan agar masyarakat merasa tertarik untuk mencoba dan menikmati kuliner asli Ponorogo tersebut. Di Kota Ponorogo sendiri, terdapat beragam rumah makan yang menyediakan Sate Ayam Ponorogo yang tersebar di seluruh kota. Sehingga memudahkan masyarakat dalam menemukan rumah makan yang menyajikan kuliner khas Ponorogo tersebut. Berikut merupakan beberapa rumah makan Sate Ayam Ponorogo yang berada di Kota Ponorogo.

Tabel 1.1. Daftar Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo

No.	Nama Rumah Makan	Alamat
1.	Sate Ayam H. Tukri Sobikun	Jl. Lawu Gang Sate No. 43K, Hasanudin, Nologaten, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo
2.	Sate Ayam Ponorogo Pak H. Saikun	Sate, Jl. Lawu No.41 A, Hasanudin, Nologaten, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
3.	Sate Ayam Ponorogo Pak Koris	Jl. Gajah Mada No.11, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
4.	Sate Ayam Pak Imun	Jl. Soekarno Hatta No.240, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
5.	Sate Ayam Pak Pur	Jl. Gajah Mada, RT.1/RW.7, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
6.	Sate Ayam Pak Boiran Hendrik	Jl. Gajah Mada No.2, Krajan, Kepatihan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63419
7.	Sate Ayam Pak Mesiran	Jl. Gajah Mada No.11, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
8.	Sate Ayam Pak Gareng	Jl. Gajah Mada No.2A, Krajan, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.
9.	Sate Ayam Ani TOGOG Ponorogo	Jl. Subali, Krajan, Surodikraman, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo.

Sumber: Observasi Peneliti

Awalnya, Sate Ayam Ponorogo ini hanya dapat dijumpai dan dinikmati di kota Ponorogo. Namun, saat ini Sate Ayam Ponorogo tidak hanya dapat dijumpai

di kota asalnya yaitu Ponorogo saja. Akan tetapi di kota-kota lain pun telah banyak ditemui juga rumah makan atau pedagang yang menjual sate dengan *branding* “Ponorogo”. Adanya Sate Ayam Ponorogo di kota lain, dapat disebabkan karena memang pemilik rumah makan atau pedagang tersebut berasal dari kota Ponorogo atau hanya sekadar memiliki resep Sate Ayam Ponorogo sehingga memutuskan untuk menjual kuliner asli Ponorogo tersebut. Keberadaan kuliner Sate Ayam Ponorogo di luar kota Ponorogo, berawal dari kegemaran masyarakat terhadap kuliner ini, sehingga kuliner ini dibawa ke luar kota untuk dapat diminati oleh masyarakat di luar daerah Ponorogo.

Popularitas Sate Ayam Ponorogo di berbagai daerah di Indonesia merupakan suatu hal yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa kuliner khas Indonesia telah semakin dikenal dan digemari oleh masyarakat luas, termasuk pada Kota Surabaya juga banyak dijumpai rumah makan atau pedagang Sate Ayam Ponorogo. Berikut merupakan beberapa rumah makan Sate Ayam Ponorogo yang berada di Kota Surabaya.

Tabel 1.2. Daftar Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya

No.	Nama Rumah Makan	Alamat
1.	Sate Ayam Ponorogo Joglo Putih	Jl. Medokan Asri Tengah No.20-22, Kali Rungkut, Kec. Rungkut, Surabaya.
2.	Sate Ayam Ponorogo Pak Pandi	Jl. Dharmawangsa No.142, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya.
3.	Sate Ayam Ponorogo Pak Seger	Jl. Dharmawangsa No.117, Kertajaya, Kec. Gubeng, Surabaya.
4.	Sate Ayam Ponorogo Pak Siban	Jl. Raya Pandugo No.80, Penjaringan Sari, Kec. Rungkut, Surabaya.
5.	Sate Ponorogo Pak Nyo	Jl. Sentra Taman Gapura, Sambikerep, Kec. Sambikerep, Surabaya.
6.	Sate Ayam Ponorogo Pak Slamet	Jl. Raya Bukit Darmo, Putat Gede, Kec. Sukomanunggal, Surabaya.

Sumber: Observasi Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.2. dapat dibuktikan bahwa di Kota Surabaya terdapat beberapa rumah makan yang menyediakan kuliner Sate Ayam dengan klaim menggunakan nama Ponorogo. Hal tersebut dapat diartikan bahwa Sate Ayam Ponorogo juga diminati oleh masyarakat di luar kota Ponorogo, khususnya di Kota Surabaya. Maka dari itu, apabila ingin menikmati kuliner khas Ponorogo tersebut tidak perlu untuk mengunjungi kota Ponorogo. Masalah yang menarik untuk diteliti berdasarkan uraian diatas yaitu saat ini Sate Ayam Ponorogo dapat dinikmati di berbagai daerah, akan tetapi Sate Ayam Ponorogo yang berada di Kota Surabaya belum tentu memiliki rasa yang sama dengan yang berada di Ponorogo sehingga konsumen Sate Ayam Ponorogo di Surabaya tersebut belum tentu merasa puas atau bahkan dapat lebih puas dari konsumen sate ayam yang berada di kota asalnya yaitu Ponorogo.

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan positif yang timbul ketika kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi sebagaimana yang konsumen inginkan. Ketika harapan dan keinginan tidak terpenuhi, itulah yang disebut ketidakpuasan, yang membuat konsumen merasa kecewa (Sari dkk., 2020). Kepuasan konsumen dapat dicapai apabila konsumen merasa senang dan sesuai dengan ekspektasi konsumen terhadap tingkat pelayanan, harga, cita rasa produk yang dimiliki oleh sebuah bisnis.

Setiap perusahaan ingin memenuhi kebutuhan konsumen. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan jasa pelayanan cenderung akan membeli

kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari (Indrasari, 2019).

Kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi sate ayam dengan *branding* daerah asal yaitu Ponorogo menjadi puas karena telah dibuktikan bahwa banyak rumah makan Sate Ayam Ponorogo yang tersebar di berbagai kota. Namun, kepuasan konsumen belum dapat dijadikan sebagai patokan untuk membuat konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meskipun kepuasan konsumen penting, kenyataannya kepuasan itu sendiri tidak selalu menjadi pemicu yang kuat untuk memastikan loyalitas konsumen. Terkadang, meski konsumen merasa puas, hal tersebut tidak selalu menjamin kesetiaan konsumen tersebut terhadap suatu produk. Sehingga memerlukan suatu nilai yang tak terduga yang melebihi ekspektasi dari konsumen sebagai cara untuk membuat konsumen yang datang merasa diperlakukan istimewa. Hal tersebut dapat memicu konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang.

Kepuasan konsumen sendiri tidak cukup sehingga perlu adanya tambahan nilai yang tak terduga, yang disebut sebagai "*delight*". Menurut Keiningham dkk., (2004), "*delight*" dapat diidentifikasi dari perbedaan perilaku konsumen terhadap tingkat kepuasan, dimana seorang konsumen tersebut mengalami kepuasan yang jauh lebih tinggi. Menurut Oliver dkk., (1997) unsur kejutan menjadi faktor penting dalam konsep "*delight*." Keberadaan "*delight*" akan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan karena memberikan nilai tambahan berupa kejutan dan inovasi.

Berdasarkan uraian latar belakang terkait fenomena di atas, maka dapat diketahui masalah empiris pada penelitian ini adalah Sate Ayam Ponorogo yang awalnya hanya berada di Ponorogo menjadi banyak dijumpai di kota lain salah

satunya yaitu di Kota Surabaya. Hal ini menandakan bahwa Sate Ayam Ponorogo sangat diminati oleh masyarakat luas. Namun, penjual Sate Ayam Ponorogo di Surabaya memiliki tantangan Sate Ayam Ponorogo tersebut dapat sebanding atau bahkan dapat lebih unggul dari Rumah Makan di Kota Ponorogo dalam hal tingkat kepuasan konsumen. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Konsumen dan *Customer Delight* Sate Ayam Ponorogo pada Rumah Makan di Kota Ponorogo dan Surabaya**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Sate Ayam Ponorogo di Rumah Makan Surabaya mampu menggantikan kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponorogo?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan *customer delight* pada konsumen Sate Ayam Ponorogo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis kepuasan konsumen Sate Ayam Ponorogo yang membeli di Rumah Makan Surabaya sebagai substitusi Rumah Makan Ponorogo.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan *customer delight* pada konsumen Sate Ayam Ponorogo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengusaha

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan membantu pemilik usaha dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi pengusaha kuliner yang berencana untuk membuka usaha sejenis.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas khususnya pada kepuasan pelanggan serta digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bacaan yang bermanfaat bagi peneliti lain dan dapat memberi informasi tambahan sebagai referensi untuk dilakukan penelitian pada bidang yang sama di masa mendatang.