

BAB I

PENDAHULUAN

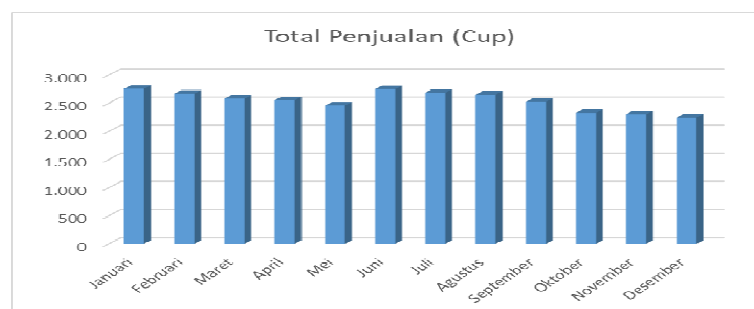
1.1 Latar Belakang

Kesetiaan pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, perusahaan akan mengurangi terjadi konsistensi pengguna, mengurangi kepekaan pelanggan dalam hal harga, mengurangi kegagalan biaya, mengurangi biaya operasional, meningkatkan bisnis dan *efektivitas* (Aryani dan Rosinta, 2010).

Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari proses perbaikan perusahaan. Perusahaan yang memiliki nilai kepuasan pelanggan relatif tinggi, apalagi membandingkan dengan perusahaan lainnya, cepat merasa puas dan lupa dengan diri perusahaan Rangkuti (2002).

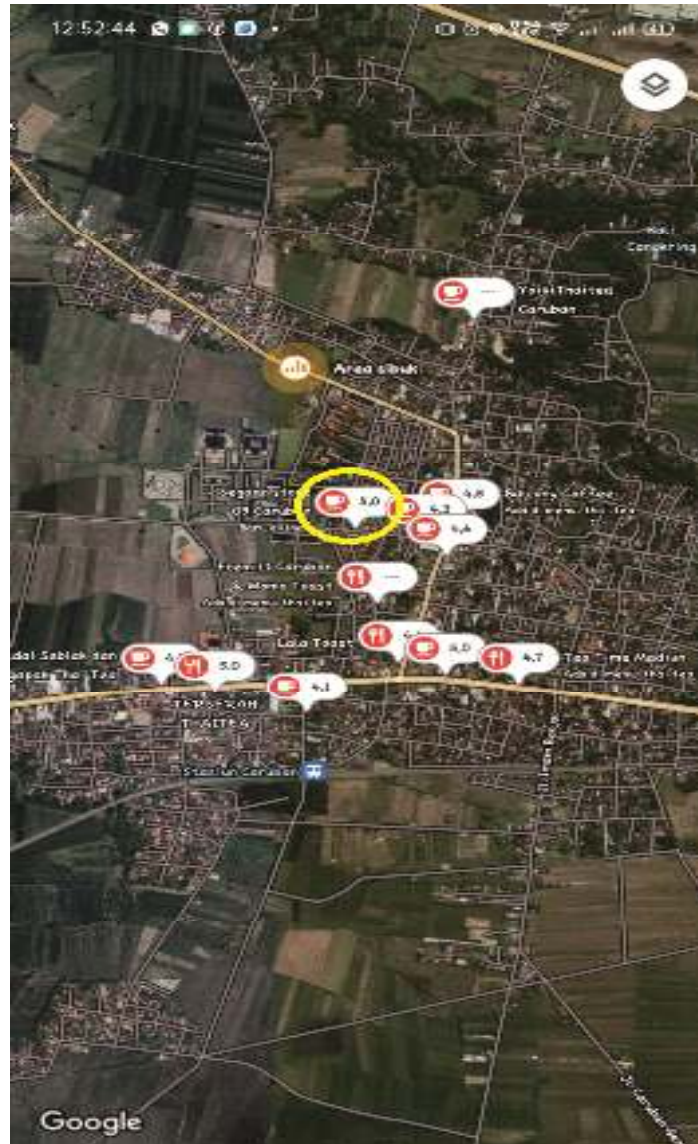
Kepuasan konsumen secara umum adalah membandingkan antara yang diterima dan diharapkan oleh konsumen. Dengan menilai kepuasan konsumen dapat menjadi pelanggan setia. Ketika apa yang diterima dan yang diharapkan sesuai dengan konsumen, tentu akan merasa puas Ratih (2020).

Pada tahun 2020 usaha kecil kedai minuman siap saji menjadi pusat perhatian banyak orang. Banyak bermunculan usaha kecil kedai minuman yang ada terutama di Kabupaten Madiun. Berbagai macam jenis minuman kekinian yang mampu memikat hati konsumen untuk membeli minuman tersebut. Dengan perkembangan usaha minuman kekinian yang semakin pesat saat ini dan omset pada kedai *Segaar Thai Tea* mengalami penurunan yang datanya bisa dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Data penjualan tahun 2020

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat banyaknya kedai yang sejenis dan berdekatan dengan kedai *Segaar Thai Tea*.



Gambar 1.2 Lokasi kedai *Segaar Thai Tea* Mejiyan

Sehingga penting bagi kedai *Segaar Thai Tea* untuk mengetahui suara konsumen tentang kualitas dari kedai *Segaar Thai Tea*. Pada penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen supaya dapat mengetahui tentang kepuasan pelanggan/konsumen di usaha minuman kekinian kedai *Segaar Thai Tea* yang berada di Jl. MT Haryono, Caruban, Krajan, Kec.Madiun, Madiun, Jawa Timur.

Selain itu pelaku usaha harus mempertimbangkan mengenai ancaman ataupun peluang yang ada pada strategi pemasaran untuk bisa menarik minat pasar dan bersaing dengan merek-merek lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini terdapat rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap usaha minuman *Segaar Thai Tea* Mejayan?.
2. Bagaimana usulan saran dan perbaikan yang akan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap usaha minuman kekinian *Segaar Thai Tea* Mejayan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini tujuan penelitian yang dicapai adalah:

1. Menganalisa kepuasan konsumen terhadap usaha minuman *Segaar Thai Tea* Mejayan.
2. Menyusun usulan saran dan perbaikan yang akan digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap usaha minuman *Segaar Thai Tea* Mejayan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang diperoleh dari materi sebelumnya yang akan dijadikan penelitian dilapangan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dipergunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pelaku Usaha

Hasil dari penelitian dapat menjadi patokan atau referensi tentang penjualan dan konsep atau strategi apa yang sebaiknya digunakan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan di latar belakang sebelumnya, supaya penelitian permasalahan tidak luas, batasan permasalahannya ini sebagai berikut:

1. Pembahasan pada penelitian ini mengenai kepuasan konsumen terhadap usaha minuman *Segaar Thai Tea* Mejayan.
2. Terlebihnya fokus kepada usulan saran dan perbaikan yang akan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap usaha minuman *Segaar Thai Tea* Mejayan.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian yang mendasari penelitian:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap minuman kekinian *Segaar Thai Tea* Mejayan.
2. Menerima saran dan perbaikan serta upaya meningkatkan daya beli konsumen terhadap minuman kekinian *Segaar Thai Tea* Mejayan

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan laporan ini dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan awal perancangan dari penelitian yang akan lanjut ke bab-bab selanjutnya.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori mana yang digunakan sebagai pendukung penyelesaian topik penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menampilkan data yang telah dikumpulkan dan diolah menggunakan prosedur yang sudah dijelaskan sebelumnya.

BAB V: ANALISIS DAN INTERPRETASI

Bab ini menampilkan hasil pengolahan dari data yang ada pada tujuan penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran pada penelitian yang akan disampaikan kepada objek penelitian dan kepada peneliti selanjutnya.