BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia terus mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan perkembangan ekonomi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Globalisasi telah memperluas akses terhadap berbagai jenis kuliner internasional, dengan makanan Korea menjadi salah satu yang paling diminati. Popularitas Korean Wave (Hallyu Wave), yang membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek budaya, termasuk musik, drama, gaya hidup, dan makanan.

Fenomena Korean Wave telah mendorong mengikatnya minat masyarakat Indonesia, khususnya penggemar K-Pop dan K-Drama, untuk mencoba berbagai hidaangan khas Korea. Jajangmyeon, mi dengan saus pasta kacang kedelai hitam yang berasal dari pegaruh kuliner Tionghoa, kini semakin dikenal dan banyak dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia.

Tren meningkatnya minat terhadap kuliner Korea menciptakan peluang besar bagi pelaku usaha di sektor makanan dan minuman. Banyak restoran dan kedai makanan Korea bermunculan di berbagai daerah di Indonesia, menawarkan beragam hidangan autentik untuk memenuhi permintaan pasar yang terus berkembang. Dengan semakin berkembangnya industri ini, kualitas produk menjadi faktor penting dalam mempertahankan daya saing dan kepuasan konsumen.

Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon adalah usaha kuliner di Kota Karawang yang menyajikan hidangan Korea dengan cita rasa autentik. Hidangan yang ditawarkan memiliki keunikan rasa yang khas, sehingga menarik minat pencinta kuliner Korea. Kualitas produk menjadi faktor utama dalam menjaga loyalitas konsumen, terutama dengan meningkatnya tren makanan Korea di Indonesia. Untuk memenuhi ekspektasi konsumen, Dapur Shiska terus berinovasi dalam menyajikan berbagai menu. Namun, tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas tetap menjadi perhatian, karena kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menikmati produk.

Berikut adalah tabel yang menggambarkan tren pendapatan dan jumlah bowl terjual selama periode Januari hingga Oktober 2024.

Tabel 1. 1 Data Pendapatan dan Penjualan 2024

No	Bulan/Tahun	Pendapatan Kotor	Pendapatan Bersih	Bowl
1	Januari 2024	Rp. 16.000.000	Rp. 10.000.000	550
2	Februari 2024	Rp. 15.000.000	Rp. 9.500.000	500
3	Maret 2024	Rp. 45.000.000	Rp. 30.000.000	1.500
4	April 2024	Rp. 18.000.000	Rp. 11.000.000	600
5	Mei 2024	Rp. 20.000.000	Rp. 12.000.000	700
6	Juni 2024	Rp. 22.000.000	Rp. 13.000.000	750
7	Juli 2024	Rp. 21.000.000	Rp. 12.500.000	720
8	Agustus 2024	Rp. 20.500.000	Rp. 12.000.000	700
9	September 2024	Rp. 19.000.000	Rp. 11.000.000	650
10	Oktober 2024	Rp. 19.500.000	Rp. 11.500.000	670

Sumber: Data Sekunder Dapur Shiska Mie Ala Korea

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 tentang pendapatan dan jumlah penjualan bowl pada tahun 2024, terlihat adanya penurunan yang signifikan dari bulan Maret ke bulan April. Pada bulan Maret 2024, pendapatan kotor tercatat sebesar Rp 45.000.000 dengan 1.500 bowl terjual, sedangkan pada bulan April 2024, pendapatan kotor menurun drastis menjadi hanya Rp 18.000.000 dengan 600 bowl terjual. Penurunan ini menunjukkan bahwa jumlah pendapatan dan penjualan bowl di bulan April hanya sekitar 40% dari capaian bulan Maret, sehingga memperlihatkan adanya penurunan performa yang cukup tajam dalam satu bulan saja. Kenaikan pada bulan Maret ini dipengaruhi oleh momen Ramadan, di mana banyak pelanggan mengadakan acara buka bersama, sehingga permintaan makanan meningkat pesat selama bulan tersebut.

Penurunan ini dapat dikaitkan dengan beberapa permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian, yaitu:

a. Pelayanan, yang berdampak langsung pada kepuasan konsumen dan potensi loyalitas pelanggan. Pada bulan Maret, tingginya penjualan diduga disebabkan oleh momentum Ramadan, di mana terjadi lonjakan kunjungan konsumen. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak mampu mengimbangi peningkatan jumlah konsumen saat itu, maka pengalaman kurang menyenangkan yang dialami pelanggan bisa menyebabkan mereka tidak kembali di bulan-bulan berikutnya. Hal ini berkontribusi pada penurunan tajam jumlah pembelian di bulan April.

b. Kualitas yang belum konsisten. Lonjakan besar di bulan Maret tidak diikuti dengan kestabilan di bulan April dan bulan-bulan setelahnya, yang menunjukkan adanya kemungkinan masalah dalam menjaga kualitas produk. Ketidakstabilan dalam rasa, porsi, atau penyajian bisa menyebabkan turunnya kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Hasil ini disebabkan karena kualitas produk yang diberikan kepada konsumen Dapur Shiska Mie Ala Korea belum maksimal, sebagai berikut:

a. Ketidakkonsistenan dalam rasa, yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan keputusan untuk melakukan pembelian ulang. Jika rasa tidak stabil, konsumen cenderung mencari alternatif lain yang lebih sesuai dengan ekspektasi mereka.
b. Penampilan produk yang kurang menarik, seperti warna yang pucat, tekstur yang tidak menggugah selera, atau penyajian yang tidak konsisten, dapat mengurangi daya tarik dimata konsumen.

Dengan menghubungkan masalah dari kedua variabel tersebut, terlihat bahwa kualitas produk yang tidak konsisten dan belum optimal berkontribusi pada rendahnya kepuasan konsumen, yang berdampak pada perubahan jumlah pembelian ulang. Upaya peningkatan kualitas produk, terutama dalam hal konsistensi rasa dan kesegaran bahan baku**,** serta perbaikan pelayanan yang lebih responsif, dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen Dapur Shiska Mie Ala Korea.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang"**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen**,** serta sejauh mana kedua variabel tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon.

1.2. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana gambaran umum pada Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon?
2. Bagaimana pelaksanaan kualitas produk dan kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon?
4. Hambatan dan upaya apa saja yang dihadapi dalam peningkatan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran umum Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon.

3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon.
4. Untuk mengetahui hambatan serta upaya apa saja yang dihadapi dalam peningkatan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon.

1.4. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khusunya ilmu administrasi bisnis dan sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai teori yang pernah diteliti selama masa perkuliahan dalam praktek dunia usaha, dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana satu (S1) Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

2) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar meningkatkan daya saing dan memiliki konsumen yang loyal.

1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karawang, objek yang menjadi pilihan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan yaitu Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon yang beralamatkan di Jl. Syekh Quro No.148, Karyamukti, Kec. Lemahabang, Karawang, Jawa Barat.

b. Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan April 2025 penelitian dilaksanakan 3 tahap yaitu perencanaan pelaksanaan dan penyusunan laporan peneltian.

Tabel 1. 2 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Keterangan	Tahun 2023																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Persiapan																									
1	Penjajakan																								
2	Studi Keupustakaan																								
3	Pengajuan Judul																								
4	Penyusunan Usulan Penelitian																								
5	Seminar Usulan Penelitian																								
Tahap Penelitian																									
1	Pengumpulan Data																								
	a. Observasi																								
	b. Wawancara																								
	c. Dokumentasi																								
2	Pengolahan Data																								
3	Analisis Data																								
Tahap Penyusunan																									
1	Pembuatan Laporan																								
2	Perbaikan Laporan																								
3	Sidang Skripsi																								