

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diantara hasil komoditi peternakan yang telah dikenal luas salah satunya adalah susu. Susu merupakan komoditas penting dan strategis. Susu merupakan salah satu bahan pangan yang memiliki nilai gizi yang lengkap dan baik yang dapat mendukung tumbuh kembang anak balita. Susu disebut juga sebagai makanan yang hampir sempurna karena kandungan zat gizinya yang lengkap. Kandungan dalam susu selain air yaitu protein, karbohidrat, lemak, mineral, enzim-enzim, gas, serta vitamin A, C, dan D dalam jumlah memadai. Dari aspek kandungan nilai gizi, susu dapat memenuhi kebutuhan gizi bagi masyarakat dan mencegah terjadinya *lost generation* (generasi yang penuh dengan keterbatasan, seperti kualitas individu yang rendah, baik ditinjau dari segi kesehatan, kecerdasan dan kemampuan berpikir, maupun mental).



Salah satu produk susu yang telah banyak diminati oleh konsumen adalah susu pasteurisasi siap minum yang merupakan bentuk lain dari susu segar dan salah satu cara untuk memperpanjang daya tahan susu segar. Tingginya minat masyarakat dalam mengkonsumsi susu pasteurisasi adalah salah satu alasan munculnya berbagai macam outlet susu pasteurisasi. Salah satunya terdapat di Kota Padang Panjang Kota yang merupakan salah satu daerah sentra pengembangan ternak sapi perah di

Sumatera Barat penyedia susu pasteurisasi. Salah satu tempat penjualan susu pasteurisasi adalah Rumah Susu Kota Padang Panjang yang berlokasi di jalan Kiayi Kamarullah Kec. Bukik Surungan Kota Padang Panjang. Rumah Susu ini didirikan pada tahun 2015 oleh Dinas Peternakan kota Padang Panjang, dengan modal awal 3,2 milyar. Usaha dijalankan oleh, Ibu Erni Wati S.Pt. dengan jumlah karyawan sebanyak 6 orang yang terdiri dari 5 orang di pemasaran atau outlet dan 1 orang yang berada di bagian produksi. Selain menjual susu pasteurisasi yang beraneka rasa, rumah susu ini juga menyediakan berbagai produk hasil olahan susu lainnya seperti susu sipadeh, es krim susu, yoghurt, kefir, stick yoghurt, stick susu, sop buah ditambah es krim, permen susu, brownies susu, rendang, masker wajah, mie kuah susu.

Berdasarkan informasi dari pengelola, konsumen yang datang membeli produk susu pasteurisasi adalah sangat beragam dan selalu adanya konsumen baru yang datang karena info dari teman atau keluarganya, namun konsumen tetap atau lama masih banyak juga yang datang kembali ke Rumah Susu Padang Panjang. Pihak Rumah Susu ini juga menjelaskan bahwa konsumen yang sering melakukan pembelian dengan pemesanan berasal dari kota Pekanbaru dan Padang. Banyak dari mereka yang selalu menyempatkan diri untuk berhenti di rumah susu ketika dalam perjalanan karena Rumah Susu kota Padang Panjang terletak di sisi jalan yang menghubungkan kota Padang dengan kota-kota di dalam Propinsi Sumatra Barat dan luar propinsi Sumatra Barat, seperti Jambi dan Pekanbaru. Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemui. Dengan munculnya outlet kompetitor yang serupa dengan rumah susu membuat omset di rumah susu padang panjang menjadi



menurun apalagi sejak adanya pandemic covid 19, ini merupakan hal yang tidak bisa dianggap biasa.

Salah satu *competitornya* yaitu Serambi Milk Padang panjang yang berdiri sejak tahun 1980 dari kelompok tani Permata Ibu yang beralamat di Jln Syekh Ibrahim Musa Rt 07 Kota Padang Panjang. Sejauh yang peneliti lihat di Serambi Milk yang lebih menonjol dari segi wisata edukasinya. Tempat parkirnya cukup luas karena kawasan sudah dicor semen. Karena Serambi Milk mempunyai sesuatu yang dapat menarik konsumen untuk berkunjung maka hendaknya Rumah Susu juga meningkatkan kualitasnya yaitu salah satunya dalam hal pelayanan sehingga dapat memuaskan konsumen, jika konsumen puas maka mereka akan merekomendasikan ke lingkungannya juga. Karena Rumah Susu berada di jalur lalu lintas yang strategis tetapi dirasa fasilitas yang ada kurang menarik perhatian konsumen misalnya dengan adanya arena bermain anak, wifi gratis, dll. Rumah Susu terlihat ramai pengunjung pada hari sabtu dan minggu di jam 15.00 – 18.00 dirasa perlu untuk meningkatkan pelayanannya karena kurang cekatnya karyawan dalam melayani konsumen pada saat tersebut. Kebersihan lingkungan sekitar lebih dirawat dan ditingkatkan lagi, terkesan tidak dikelola dan mendapat perhatian secara serius dari pemda, sebagaimana Senja Kenangan yang ada diseberang jalannya.



Melihat berbagai kondisi tersebut tepat rasanya bila pihak rumah susu Padang Panjang melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Di sisi lain persaingan bisnis pun tak terelakkan. Berbagai strategi digunakan untuk menarik minat konsumen. Berkembangnya Rumah Susu Padang Panjang ini tidak luput dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Bentuk pelayanan akan mempengaruhi

kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Rumah Susu Padang Panjang.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan Rumah Susu. Penelitian yang melihat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen salah satunya dilakukan oleh Rifya Samnitari (2017) yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik demografi konsumen, tingkat loyalitas konsumen, dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen susu pasteurisasi di rumah susu kota Padang Panjang. Tingginya loyalitas konsumen berhubungan juga dengan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara Rumah Susu dan konsumennya menjadi harmonis, konsumen melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen yang sangat bermanfaat bagi Rumah Susu. Rumah Susu Padang Panjang perlu mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Rumah Susu Padang Panjang dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang mereka berikan sehingga tercipta kepuasan bagi konsumen. Banyaknya muncul outlet susu pasteurisasi yang memiliki menu yang lebih bervariasi juga merupakan salah satu factor yang menjadi alasan Rumah Susu Padang Panjang harus meningkatkan pelayanan mereka agar konsumen puas dan kembali lagi ke sana serta mempromosikan ke lingkungannya.



Agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Susu maka sudah selayaknya Rumah Susu mengetahui atribut atribut yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan konsumen diantaranya dengan meningkatkan pelayanan di Rumah Susu. Dengan demikian diharapkan Rumah Susu kota Padang Panjang dapat bertahan atau meningkatkan penjualan susu hasil produksinya. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Rumah Susu Padang Panjang di Kota Padang Panjang*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Rumah Susu Padang Panjang guna meningkatkan Kualitas Pelayanannya dengan metode *Servqual*
2. Indikator indikator perbaikan apa saja yang di prioritaskan untuk meningkatkan kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan pada Rumah Susu Padang Panjang dengan metode *IPA*
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Susu Padang Panjang dengan metode *CSI*

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan di Rumah Susu Padang Panjang
2. Untuk mengetahui indicator apa saja yang perlu diperbaiki supaya dapat meningkatkan kepuasan konsumen akan kinerja pelayanan Rumah Susu Padang Panjang
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Susu Padang Panjang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman serta melatih kemampuan analisis peneliti terutama terkait dengan pengaplikasian konsep-konsep ilmu pengetahuan yang sudah diterima selama kuliah.
2. Bagi pihak manajemen Rumah Susu Padang Panjang hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Bagi Perguruan Tinggi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi akademik dan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya

