

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliner tradisional Indonesia merupakan kekayaan budaya yang harus digali kembali sebagai salah satu aset budaya melalui revitalisasi dan proses transformasi. Hal ini perlu dilakukan untuk mengimbangi kuliner asing dan model *franchise* yang masuk ke Indonesia sebagai dampak pasar bebas dan globalisasi. Indonesia memiliki banyak sekali ragam jenis kuliner yang dapat dijumpai, mulai dari modren hingga tradisional. Kuliner tradisional Indonesia dipengaruhi oleh kebiasaan masyarakat sekitar yang menyatu dalam sosial budaya diberbagai golongan etnik di daerah masing-masing. Teh talua atau teh telur adalah salah satu contoh minuman tradisional daerah Sumatera Barat. Minuman ini dalunya ditawarkan di kedai-kedai minuman tradisional, namun beberapa tahun belakangan minuman ini mulai masuk ke restoran dan kafe. Dahulu teh talua hanya dikonsumsi oleh kalangan tertentu seperti para petani, peternak, dan pemuda-pemuda desa asli Sumatera Barat.

Minuman teh talua adalah minuman khas masyarakat Sumatera Barat yang berbahan dasar telur dapat dikategorikan sebagai pangan fungsional yaitu minuman penambah stamina. Pangan fungsional adalah pangan dan bahan tambahan yang dapat memberikan manfaat tambahan bagi tubuh. Secara tradisional pembuatan teh talua cukup sederhana, dengan menggunakan satu butir kuning telur ayam kampung atau telur itik. Telur merupakan salah satu produk yang dihasilkan oleh unggas dan merupakan komoditas yang penting di Indonesia. Telur juga merupakan produk peternakan yang memberikan sumbangan gizi untuk mencukupi kebutuhan gizi bagi masyarakat.

Kedai Warkop Mak Etek yang berlokasi di Jl. Tanah Sirah, sebelum jembatan, Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, menyediakan menu teh talua yang merupakan minuman tradisional khas Sumatera barat. Lokasi kedai warkop mak etek merupakan daerah yang padat penduduk dengan berbagai kategori masyarakat yang tinggal disana dan berada dipinggir jalan raya sehingga mudah untuk dikunjungi. Kedai warkop mak etek berdiri pada tahun 1978 oleh Mak Etek dan sekarang bisnis ini dijalankan oleh empat orang anaknya. Kedai Warkop mak etek bukap selama 24 jam sehingga konsumen bisa menikmati produknya kapan saja. Menu yang ditawarkan oleh kedai warkop *teh talua* mak etek juga cukup beragam seperti *teh talua* panas atau dingin, telur 1/2 matang, teh es, kopi susu, dan jahe. Kedai warkop mak etek sendiri bisa menghabiskan 300 butir telur per harinya, untuk pembuatan teh talua bisa menghabiskan 280 butir telur perharinya, dengan pendapatan mencapai Rp.3.000.000 per harinya. Telur yang digunakan adalah telur ayam kampung.

Kualitas produk dari kedai warkop mak etek memiliki rasa yang khas dan enak, memiliki tampilan menarik yang membedakan produk teh talua mak etek dengan produk teh talua lainnya. Produk teh talua yang disajikan dengan tekstur bertingkat-tingkat, yang memiliki empat tingkatan dengan empat ragam warna yaitu cream susu, coklat, bata maron, dan kuning gading. Produk yang di sediakan kedai warkop mak etek memiliki dua varian yaitu panas dan dingin. Kualitas produk merupakan faktor yang menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian dan terciptanya kepuasan bagi konsumen. Dengan begitu pemilik kedai warkop mak etek harus bisa menerapkan nilai tambah dari produk teh taluannya dengan memberikan inovasi-inovasi baru. Pemilik harus mampu membuktikan

kualitas produk yang dihasilkan, mampu membuat konsumen melakukan pembelian dengan menunjukkan kelebihan produk yang di tawarkan.

Disamping kualitas produk tentu saja konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen tersebut. Kedai warkop mak etek memberikan pelayanan yang cepat sehingga konsumen tidak menunggu lama untuk menikmati produk yang dipesan. Ketersediaan kursi, meja, kipas angin, dan wc untuk konsumen yang menikmati pesannya ditempat. Dengan begitu pemilik kedai warkop mak etek bisa menerapkan strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menciptakan suasana yang nyaman. Kepuasan penerimaan layanan bisa tercapai apabila penerimaan pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Konsumen akan menilai nominal harga dengan melihat dari kesesuaiannya terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan. Harga yang ditawarkan oleh kedai warkop mak etek sebenarnya tidak berbeda jauh dari harga yang di tawarkan oleh kedai warkop lainnya. Untuk harga teh talua panas Rp. 12.000 sedangkan untuk harga varian teh talua dingin Rp. 14.000. Harga yang ditawarkan lebih mahal di bandingkan pesaing lainnya, Selain itu harga merupakan faktor penting sebagai pertimbangan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Harga memiliki peranan dalam penentu produk dan pelayanan tersebut.

Penerapan bauran pemasaran sejauh ini belum bisa dianggap efektif untuk menjawab permasalahan dalam bidang pemasaran di era persaingan yang semakin ketat. Dalam lingkup pemasaran yang semakin kompleks dan banyaknya faktor yang mampu menjadi pengaruh dalam kepuasan konsumen. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga merupakan bagian aspek strategi pemasaran dan

bauran pemasaran menjadi pembahasan yang menarik ketika dihadapkan dengan situasi yang ada di masyarakat. Hal yang diperhatikan oleh produsen sehingga terciptanya kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

Penambahan nilai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan konsumen menjadikan tiga variabel sangat penting dalam merumuskan strategi untuk menarik minat konsumen secara luas. Berdasarkan uraian diatas menjadi suatu hal menarik untuk dikaji dan diteliti dalam memahami bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua* Produk Olahan Peternakan (Studi Kasus: Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek *Ampek Lenggek*, Kecamatan Lubuk Begalung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua* pada Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek *Ampek Lenggek*.
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua* pada Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek *Ampek Lenggek*.
3. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua* pada Kedai Warkop *Teh Talua* mak etek *Ampek Lenggek*.
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua* pada Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek *Ampek Lenggek*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak di capai adalah :

1. Besarnya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Telua* pada Kedai Warkop *Teh Talua Mak Etek Ampek Lenggek*.
2. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Telua* pada Kedai Warkop *Teh Talua mak etek Ampek lenggek*.
3. Besarnya pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Telua* pada Kedai Warkop *Teh Talua Mak Etek Ampek Lenggek*.
4. Besarnya pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Telua* pada Kedai Warkop *Teh Talua Mak Etek Ampek Lenggek*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap suatu objek yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Diharapkan dapat menjadi masukan dan wawasan kepada pengusaha dalam mengetahui kepuasan konsumen terhadap menu yang ditawarkan sehingga dapat menjadikan pertimbangan dalam perencanaan strategi usaha.

1.5 Hipotesis Penelitian

H1: Diduga Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua*

H2: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua*

H3: Diduga Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua*

H4: Diduga Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Konsumen *Teh Talua*.

