

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Daging sapi merupakan salah satu hasil ternak yang penting dalam kehidupan sehari-hari manusia. Menurut Lawrie (2003), daya tarik konsumen terhadap daging dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keempukan, kesegaran, dan cita rasa. Keempukan menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas daging yang dipilih oleh konsumen. Daging sapi juga bisa diolah dalam berbagai bentuk, seperti dimasak, digoreng, dipanggang, atau diolah menjadi produk khas Indonesia, misalnya rendang, dendeng, soto, dan sate. Tingginya minat masyarakat terhadap olahan daging sapi menunjukkan pentingnya pemenuhan kebutuhan daging di Indonesia.

Berdasarkan data dari Badan Pangan Nasional (2024), rata-rata konsumsi daging sapi di Indonesia menunjukkan fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, konsumsi tercatat sebesar 0,48 kilogram per kapita per tahun, kemudian menurun menjadi 0,47 kilogram pada tahun 2021. Pada tahun 2022, konsumsi meningkat signifikan menjadi 0,55 kilogram per kapita, yang merupakan angka tertinggi selama periode tersebut. Namun, pada tahun 2023 kembali mengalami penurunan menjadi 0,50 kilogram per kapita, atau turun sebesar 9,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tren penurunan ini berlanjut pada tahun 2024, dengan rata-rata konsumsi daging sapi sebesar 0,45 kilogram per kapita per tahun. Secara keseluruhan, konsumsi daging sapi di Indonesia selama periode 2020–2024 berkisar antara 0,45 hingga 0,55 kilogram per kapita per tahun.

Berdasarkan data BPS tahun (2024), Konsumsi daging di Sumatera Barat sangat bervariasi menurut wilayah, khususnya di Kota Padang Panjang. Konsumsi

daging sapi di Padang Panjang mencapai 0,029 kilogram per kapita per tahun, lebih tinggi dibandingkan wilayah lain di Sumatera barat, seperti Kota Padang yang hanya mencapai 0,009 kilogram per kapita per tahun. Dapat dilihat dari data diatas Kota Padang Panjang merupakan yang paling banyak mengkonsumsi daging pada bagian daerah Sumatera, karena Kota Padang Panjang terkenal sebagai salah satu produsen daging berkualitas.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, jumlah penduduk Kota Padang Panjang tercatat sebanyak 59.450 jiwa. Tingkat konsumsi daging masyarakat di kota ini cukup tinggi, yakni mencapai 244,87 ton per tahun. Di sisi lain, produksi sapi lokal di Kota Padang Panjang mencatatkan angka sebesar 641,95 ton per tahun, dengan total ketersediaan daging mencapai 649,43 ton per tahun. Data ini menunjukkan bahwa terdapat surplus daging sebesar 404,56 ton per tahun, yang berarti produksi daging sapi di daerah ini tidak hanya mencukupi kebutuhan masyarakat setempat, tetapi juga mampu menopang permintaan dari daerah lain. Tingginya angka produksi ini menjadi indikator bahwa daging sapi dari Padang Panjang memiliki kualitas yang baik dan diminati oleh pasar yang lebih luas, termasuk dari luar wilayah kota. Permintaan yang terus meningkat ini mencerminkan kepercayaan konsumen terhadap mutu daging yang dihasilkan, sehingga Padang Panjang berperan penting sebagai salah satu pusat penyedia daging sapi di wilayah Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap pedagang daging di Kota Padang Panjang yang dilakukan melalui wawancara, terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas daging segar di kota tersebut. Pedagang mengungkapkan bahwa daging segar Kota Padang Panjang memiliki kualitas unggul karena proses

penyembelihan sapi dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Penyembelihan dilakukan oleh tokoh agama (Siak/ustadz) di Rumah Potong Hewan (RPH) Padang Panjang yang telah mendapatkan Sertifikat Halal. Proses penyembelihan ini masih dilakukan secara tradisional, tanpa menggunakan mesin, dan daging yang dihasilkan seluruhnya berasal dari sapi lokal, mengingat daging impor tidak diizinkan masuk ke Padang Panjang. Selain itu, faktor penempatan daging di atas alas kayu turut berperan, karena kayu dapat menyerap kelembapan, sehingga menjaga kesegaran daging. Suhu udara di Padang Panjang yang dingin juga membantu menjaga kualitas daging, mengurangi potensi lalat di area kios-kios penjualan daging.

Daging sapi yang dipotong di Rumah Potong Hewan (RPH) Padang Panjang memiliki permintaan tinggi dari berbagai daerah di sekitar kota tersebut, seperti Padang, Bukittinggi, Payakumbuh, dan Batusangkar. Meskipun sebagian besar daging didistribusikan ke luar kota, Padang Panjang sendiri juga memiliki kios-kios penjualan daging sapi lokal yang berada di Pasar Pemerintah Kota Padang Panjang.

Di Pasar Tradisional Padang Panjang, terdapat 17 kios yang menjual daging sapi segar. Di antara kios-kios tersebut, terdapat satu kios yang menarik perhatian penulis untuk diteliti lebih lanjut, yaitu kios daging Rezky. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut tercermin dari volume penjualan di kios daging Rezky yang lebih tinggi dibandingkan kios-kios daging lainnya di pasar tersebut. Pada Kios Daging Rezky, volume penjualan daging pada hari biasa mencapai 150 kg per hari, sementara pada hari pasar dapat mencapai 250 kg per hari. Sementara itu, penjualan daging di kios lain biasanya hanya mencapai dengan rata-rata 50 kg per hari pada hari biasa, dan pada hari pasar dengan rata-rata 100 kg per hari. Salah satu penyebab

rendahnya penjualan di kios lain adalah sedikitnya konsumen rumah tangga yang berbelanja.

Selain melayani konsumen rumah tangga, Kios Daging Rezky juga memiliki pelanggan dari lembaga. Pertama, pemasokan daging untuk sekolah dengan asrama yang membutuhkan sekitar 320 kg per bulan. Kedua, beberapa warung makan (ampera) menjadi pelanggan tetap, seperti warung makan di wilayah Pitalah dan Kota Batusangkar yang masing-masing menghabiskan sekitar 120 kg per bulan, serta warung makan (ampera) di Padang Panjang yang umumnya mengambil 5 Kg per hari. Ketiga, katering Berkah juga menjadi pelanggan, dengan jumlah pembelian daging minimal 50 kg per bulan.

Kriteria konsumen rumah tangga di Kios Daging Rezky memiliki kriteria tertentu dalam memilih daging sapi, hal ini membuat mereka cenderung berbelanja di tempat yang sudah dipercaya memenuhi ekspektasi mereka. Permintaan dan preferensi konsumen dapat dipenuhi dengan baik oleh Kios Rezky. Berdasarkan informasi dari pra-survei pada konsumen, alasan utama mereka memilih berbelanja di Kios Daging Rezky adalah kualitas daging yang baik, ketepatan timbangan, serta kesesuaian produk dengan permintaan pelanggan. Selain itu, sikap penjual yang ramah meningkatkan kepuasan pembeli. Rezky juga membangun hubungan baik dengan pelanggannya, misalnya dengan menghadiri acara pernikahan pelanggan yang mengundangnya. Pendekatan ini memperkuat konsumen, sehingga Kios Daging Rezky menjadi pilihan utama di kalangan masyarakat sekitar.

Kios Daging Rezky memperoleh pasokan daging sapi segar dari Rumah Potong Hewan (RPH) di Padang Panjang, yang diantar setiap hari pukul 07.00 WIB, dan segera melakukan penjualan untuk menjaga kesegaran daging, operasional kios

berlangsung hingga pukul 18.00 WIB. Kios ini mempekerjakan tiga karyawan yang bertugas membantu berbagai aktivitas di kios, seperti melayani pelanggan dan menjaga kebersihan area penjualan. Biaya pengangkutan daging dari Rumah Potong Hewan (RPH) ke kios ditanggung sepenuhnya oleh pihak kios.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan beberapa konsumen lainnya, mereka mengungkapkan bahwa alasan utama ketidakpuasan mereka dalam melakukan pembelian daging adalah kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Misalnya, saat konsumen meminta daging khusus untuk membuat rendang, penjual tidak menyediakan potongan daging sesuai permintaan. Selain itu, timbangan yang digunakan oleh penjual dinilai kurang akurat, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan. Kondisi ini membuat para pelanggan, khususnya ibu rumah tangga, merasa kurang puas dan bahkan merasa dirugikan. Alasan-alasan inilah yang menyebabkan Kios Daging Rezky lebih unggul dalam melakukan pembelian daging sapi, yang dinilai lebih terpercaya dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan.

Namun, dengan banyaknya kios daging yang terdapat di Pasar Tradisional Padang Panjang yang menawarkan kualitas daging dan harga yang relatif serupa, serta kesamaan dalam tata letak kios yang seluruhnya berada di lantai satu dan menggunakan meja berbentuk petak dengan alas kayu, maka faktor pembeda dalam menarik minat konsumen lebih cenderung ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing penjual. Dalam kondisi tersebut, keberhasilan penjualan antara kios-kios daging sangat mungkin dipengaruhi oleh perbedaan dalam aspek pelayanan. Berdasarkan hasil pra-survei, Kios Daging Rezky menunjukkan keunggulan dalam kualitas pelayanan, yang ditandai dengan

penggunaan bahasa yang santun, penampilan penjual yang rapi, serta kemampuan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan.

Persaingan antar pelaku bisnis, maka pelaku bisnis harus menentukan strategi pemasaran yang berorientasi kepada pelanggan. Orientasi kepada konsumen itu dilakukan oleh pelaku bisnis dengan membuat inovasi-inovasi yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (Mandalia dan Taufik, 2022). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pedagang perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (1998) mengidentifikasikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkatan loyalitas pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang

2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dengan dimensi TERRA terhadap kepuasan pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkatan loyalitas pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan dimensi TERRA terhadap kepuasan pelanggan pada Kios Daging Rezky di Pasar Tradisional Kota Padang Panjang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi  
Sarana menggali pengetahuan, pengalaman dan wawasan yang diharapkan berguna baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang dan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.
2. Bagi Pedagang  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pedagang sebagai bahan pertimbangan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga berguna untuk mempertahankan konsumen.

### 3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) daging segar.

