I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan dan minuman merupakan kebutuhan primer bagi manusia serta menjadi syarat utama bagi kelangsungan hidupnya. Makanan biasanya berasal dari hasil pertanian dan peternakan yang kemudian akan diolah oleh manusia. Banyaknya jenis makanan yang ada membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih apa yang harus dikonsumsi. Masyarakat yang tinggal di perkotaan cenderung lebih banyak mengkonsumsi makanan jadi dan cepat saji yang merupakan dampak dari perubahan gaya hidup yang mengarah kepada gaya hidup kebarat – baratan (*western lifestyle*) dan intensitas kesibukan masyarakat perkotaan yang lebih tinggi dibandingkan masyarakat pedesaan.

Industri makanan kini telah mengalami banyak perkembangan seperti munculnya berbagai cara dalam mengolah makanan seperti dibakar, digoreng, direbus dan sebagainya. Salah satu cara pengolahan yang digemari oleh masyarakat yaitu dengan cara dibakar. Bahan baku yang sering diolah dengan cara dibakar yaitu daging sapi, ayam dan lain –lain.

Sate merupakan salah satu jenis hasil olahan daging yang telah diolah dengan cara dibakar. Sate juga salah satu makanan tradisional yang banyak diminati oleh masyarakat di Sumatera Barat, tidak terkecuali di Kota Padang terdapat banyak sekali usaha sate yang masing-masing memiliki latar belakang, sejarah, racikan bumbu pengolahan dan skala usaha yang berbeda. Dari hasil prasurvei terdapat 43 usaha sate yang terdaftar di Dinas Perdagangan Kota Padang (Lampiran 1).

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Setiap usaha sate memiliki kelebihan yang merupakan ciri khas masing-masing usaha sate seperti usaha sate KMS masakan pariaman yang telah berdiri sejak tahun 1984, yang didirikan oleh M. Rusli. Sate KMS masakan Pariaman ini memiliki 4 cabang yang berlokasi di Jl. Permindo No.3, kp.Jao, Kec. Padang Barat, Kota Padang, dan Jl. Patimura No.2, Olo, Kec. Padang Barat, Kota Padang dan Jl. kp Kalawi kel, Lubuk Lintah, Kuranji, Kota Padang, dan Jl. Raya Siteba No.67b, Surau Gadang, Nanggalo, Kota Padang. Keempat cabang dari sate KMS diolah di satu tempat/dapur dengan pengolahan yang sama dan memakai bumbu yang sama, yang mana bumbu dari sate KMS ini dibuat dan diracik sendiri menggunakan bahan-bahan alami.

Dari hasil prasurvei yang dilakukan menemukan bahwa penjualan sate KMS terlihat selalu ramai pengunjung setiap harinya terutama pada hari-hari libur. Pemilik sate menjelaskan jika konsumen dari sate KMS ini adalah mayoritas dari masyarakat sekitar, mahasiswa, dan pelajar. Usaha sate KMS dalam sehari menghabiskan daging sebanyak 10-30 kg/hari.

Ditinjau dari segi harga, satu porsi sate diberi harga sebesar Rp. 20.000 dan setengah porsi adalah Rp. 14.000, sate KMS buka dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 22.00 malam setiap harinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik sate KMS diperoleh informasi bahwa hasil penurunan omset paling terbesar itu adalah ketika adanya berita tentang sate daging babi yang di jual oleh penjual yang memiliki nama usaha yang hampir sama dengan usaha sate KMS masakan Pariaman ini yaitu sate KMS-B yang diberitakan pada tanggal 30 Januari 2019 di Padang Ekspres dan sosial media, sehingga hal tersebut membuat semua usaha sate yang ada di Kota Padang

mengalami penurunan omset. Usaha sate KMS ini mengalami penurunan omset yang besar, berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi dari penjualan sebelum adanya berita sate daging babi omset penjualan sate KMS adalah Rp. 3.000.000 per hari, ketika adanya berita tentang sate daging babi omset penjualan menjadi Rp. 1.500.000 selama 3 minggu. Dalam menyikapi persoalan tersebut telah dilakukan upaya oleh KPJP (Kesatuan Pedagang Jalan Permindo) bersama Pemerintah dan adapun KPJP ini merupakan kumpulan beberapa pedagang sate yang ada di Kota Padang. Adapun upaya yang dilakukan oleh KPJP dan Pemerintah Kota Padang adalah menggelar festival makan sate. Festival makan sate digelar pada Sabtu 16 Februari 2019 di Jl. Permindo Padang, adapun agenda kuliner tersebut merupakan upaya mengajak masyarakat kembali menyantap kuliner khas Padang dan bertujuan mengangkat moral pedagang sate di Kota Padang, dengan adanya kegiatan tersebut omset dari sate KMS mulai naik kembali pada minggu ke 4.

KMS-B merupakan usaha sate yang tidak terdaftar di Dinas Perdagangan Kota Padang dan merupakan usaha sate yang memiliki nama usaha yang sama dengan sate KMS masakan Pariaman, usaha sate KMS-B merupakan usaha sate yang hanya memiliki satu cabang yaitu di Simpang Haru. Dari adanya berita tentang sate daging babi yang dijual oleh usaha sate KMS-B, hal ini membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap sate KMS masakan Pariaman setelah mengetahui berita tentang sate daging babi tersebut. Setelah mengetahui sikap konsumen terhadap sate KMS masakan Pariaman setelah berita, hal ini membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap sate KMS masakan pariaman. Kepuasan dan loyalitas konsumen selain dipengaruhi oleh

berita tersebut, juga dipengaruhi oleh banyak faktor yang membuat konsumen tetap ingin mengkonsumsi sate KMS masakan Pariaman seperti rasa sate, aroma, keramahan pelayanan dan lain sebagainya. Selain memiliki faktor pendukung yang membuat konsumen tetap bertahan tentu usaha sate KMS memiliki kekurangan dalam usahanya yang perlu diperbaiki sehingga membuat konsumen tetap tertarik dan bertahan dalam mengkonsumsi sate KMS seperti usaha sate KMS lebih memperhatikan kebersihan ruangan, kebersihan peralatan, kenyamanan ruangan, ketersedian area parkir dan lain sebagainya.

Adanya berbagai macam permasalahan yang ditemukan saat prasurvei tentunya menjadi penting bagi pemilik sate KMS untuk segera diatasi. Selain untuk meningkatkan kepuasan konsumen hal tersebut juga dilakukan sebagai bentuk antisipasi mengingat banyaknya pesaing pada usaha sejenis yang ada di Kota Padang. Adapun beberapa pesaing usaha sate KMS diantaranya adalah sate Mega, sate Danguang, sate Ajo, sate Inyiak Datuak, sate Mak Itam dan sate Ajo.

Usaha sate banyak dijumpai di setiap daerah di Kota Padang, yang mana dengan adanya usaha sate ini menunjukkan bahwa minat konsumsi masyarakat di Kota Padang terhadap sate juga cukup tinggi. Dalam kondisi persaingan yang ketat pemahaman terhadap kepuasan konsumen menjadi sangat penting dan sangat bermanfaat bagi usaha sate untuk mengevaluasi kinerjanya di tengah-tengah persaingan. Selain itu mengetahui loyalitas konsumen juga sangat perlu untuk meningkatkan kinerja dari produk yang dihasilkan.

Loyalitas konsumen pada usaha sate KMS harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen sate KMS lebih komit/setia dalam membeli sate KMS sehingga konsumen

tidak berpindah-pindah/*switcher* kepada produk lain, sehingga hal tersebut membuat konsumen menjadi pembeli yang bersifat kebiasaan/*habitual buyer*, jika konsumen *habitual buyer* maka konsumen dapat disimpulkan akan *satisfied buyer* dan *liking the product* sehingga hal ini akan membuat konsumen menjadi *committed buyer*/pelanggan yang setia kepada usaha sate KMS.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar produk yang dihasilkan bisa langsung habis terjual, tolak ukur kepuasan konsumen adalah kesesuian harapan dengan kinerja yang didapatkan. Menurut (Band, 1991) dalam Musanto (2004) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulangan atau kesetiaan yang berlanjut. Hal ini menunjukkan jika kepuasan konsumen terpenuhi maka ada kecenderungan konsumen untuk membeli secara terus menerus produk yang dihasilkan sehingga dengan hal ini diharapkan produk yang dihasilkan bisa habis terjual.

Hal yang sangat penting diperhatikan oleh usaha sate KMS masakan Pariaman adalah memahami bagaimana sikap dan tingkat kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen terhadap sate KMS, dengan demikian usaha sate KMS bisa mengetahui apakah kinerja atribut yang telah diterapkan sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, perlu dilakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Pembelian Sate KMS Masakan Pariaman di Kota Padang**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah karakteristik konsumen sate KMS di Kota Padang?
2. Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap pembelian sate KMS di Kota Padang?
3. Bagaimanakah loyalitas konsumen terhadap pembelian sate KMS di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusannya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai:

1. Untuk mengetahui karakteristik konsumen sate KMS di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pembelian sate KMS di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui loyalitas konsumen terhadap sate KMS di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai:

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini adalah sarana mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di perkuliahan.
2. Bagi produsen, penelitian ini sebagai bahan masukan dalam meningkatkan performa untuk tetap mempertahankan konsumen.
3. bagi institusi pendidikan, hasil kajian penelitian ini dapat dijadikan bahan studi kepustakaan untuk penelitian berikutnya.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA