

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Makanan dan minuman tercatat sebagai salah satu potensi bisnis dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi. Hal ini disebabkan makanan merupakan salah satu kebutuhan utama semua orang. Salah satu sektor yang sedang berkembang pesat saat ini adalah usaha makanan cepat saji. Restoran cepat saji merupakan tren baru yang disambut oleh semua kalangan, karena menjanjikan sebuah harapan ditengah kesibukan masyarakat saat ini. Makanan cepat saji merupakan makanan dan minuman yang dapat dikonsumsi secara langsung seperti pizza, sandwich dan makanan berbasis ayam (Goyal dan Singh, 2007).

Salah satu makanan berbasis ayam yang mampu memenangkan pasar dalam ketatnya persaingan bisnis adalah makanan cepat saji *fried chicken*, karena disukai semua umur dan semua kalangan. Banyak outlet-outlet *fried chicken* yang membuka cabang di daerah Sumatera Barat seperti Mc.Donalds, Texas, d'BestO, KFC, CFC dan lain-lain. Bahkan *fried chicken* tidak hanya populer di pusat-pusat kota namun juga ke berbagai daerah, termasuk di daerah Muara Labuh Kabupaten Solok Selatan, ini dibuktikan banyaknya warung-warung dan gerobak-gerobak penjual *fried chicken* kaki lima di Muara Labuh yang menjual produknya dengan harga bersaing, ditambah lagi dengan adanya waralaba yang membuka cabang di daerah Muara Labuh seperti Star Chicken, Bosse Chicken dan *Organic Fried Chicken* atau disingkat dengan O'Chicken. O'Chicken berasal dari *ayam organik* atau disebut juga dengan *ayam herbal* atau *ayam probiotik*. O'Chicken resmi membuka cabang di Muara Labuh Kabupaten Solok Selatan pada tanggal 26 Mei 2017 yang dipimpin oleh Ibuk Dr. Suci, yang berlokasi strategis didepan Taman

Kota Muara Labuh yang menjadi pusat kuliner, selain itu di taman kota juga terdapat beberapa sekolah, kantor-kantor dan puskesmas yang mana karyawan dan pegawai disana menjadi pelanggan O'Chicken. Selain menjual *fried chicken*, di restoran juga menyediakan makanan dan minuman lainnya seperti nasi goreng, kentang goreng dan juga berbagai macam jus, *coffee*, dan *milkshake*.

Potensi bisnis makanan cepat saji di daerah Muara Labuh cukup tinggi, namun pada umumnya restoran-restoran hanya ramai pembeli jika ditempat restoran yang baru buka. Sehingga restoran-restoran cepat saji di daerah Muara Labuh tidak mampu bertahan lama, seperti restoran Star Chicken yang sekarang sudah tutup karena kondisi outlet Star Chicken yang semakin hari cenderung sepi pengunjung, hingga pada tahun 2017 Star Chicken memutuskan untuk tidak membuka cabang di daerah Muara Labuh. Sedangkan Bosse Chicken baru berdiri outlet nya di daerah Muara Labuh pada tahun 2019 dan sampai saat ini sudah melakukan dua kali pindah restoran. Namun dibandingkan restoran Star Chicken dan Bosse Chicken, restoran O'Chicken lebih mampu menarik pengunjung, ini dibuktikan dengan restoran O'Chicken sudah bertahan lebih dari dua tahun, dengan omset Rp 1.500.000 hingga Rp 2.000.000 per hari, dengan hari kerja setiap hari kecuali pada hari kamis, dan buka pada siang hingga malam hari. Keadaan restoran O'Chicken di Muara Labuh berbanding terbalik dengan keadaan O'Chicken di Kota Padang yang tidak berkembang karena kondisi outlet O'Chicken di Kota Padang yang sepi pengunjung. Kemampuan O'Chicken di Muara Labuh untuk memenangkan persaingan dalam memasarkan produknya perlu diketahui untuk dapat dikembangkan dan dijelaskan kepada usaha lainnya,

sehingga usaha-usaha tersebut juga dapat bertahan dan berkembang di daerah Muara Labuh.

Dari prasarvei ada beberapa hal yang menjadi keluhan bagi konsumen yang datang, diantaranya potongan daging *fried chicken* yang berpengaruh terhadap harga. Untuk bagian sayap dengan harga Rp 9000, bagian paha bawah Rp 11.000, bagian paha atas Rp 13.000 dan bagian dada Rp 13.000. Untuk harga *fried chicken* di Bosse chicken bagian sayap Rp 8.500, bagian paha bawah Rp 9.500, bagian paha atas Rp 11.000 dan bagian dada Rp 11.000. Dari hasil prasarvei untuk harga potongan ayam terlihat lebih mahal O'Chicken dibandingkan dengan Bosse chicken namun outlet O'Chicken cenderung lebih ramai pengunjung. Konsumen biasanya juga mempertimbangkan banyak hal untuk mengkonsumsi sebuah produk, seperti harga, tempat, dan juga promosi bahkan dipengaruhi oleh gaya hidup (mengkonsumsi suatu produk sekaligus sebagai tempat berkumpul dengan teman-teman).

Untuk harga per paket O'Chicken juga menyediakan menu per paket yaitu paket A (sayap+nasi+es teh manis) Rp 16.000, paket B (paha bawah+nasi+es teh manis) Rp 17.000, paket C (paha atas/dada+nasi+es teh manis) Rp 19.000, dan paket hemat (sayap+nasi) Rp 12.000. Dengan adanya menu per paket bisa mempermudah konsumen untuk memilih produk makanan dan juga minuman yang sudah disediakan oleh restoran O'Chicken. Menu paket yang paling diminati yaitu paket hemat dengan harga Rp 12.000, konsumen sudah dapat menikmati *fried chicken* dengan tambahan nasi. Meskipun demikian, tapi keadaan pasar O'Chicken masih terbatas pada segmen tertentu, harapannya O'Chicken dapat memperluas hingga O'Chicken mampu mempertahankan outletnya di daerah

Muara Labuh. Menurut Basu, dkk (2008) mengungkapkan, bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga yang murah merupakan sumber dari kepuasan konsumen. Biasanya bagian yang paling diminati oleh konsumen yaitu bagian dada karena potongannya yang besar dibanding bagian yang lain.

Perilaku konsumen sangat penting untuk diketahui, setiap restoran cepat saji harus mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk serta layanannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis. Kualitas layanan yang dapat diberikan dari usaha restoran adalah pelayanan karyawan yang ramah dan juga penampilan karyawan tersebut yang rapi dan menarik, sehingga menimbulkan kesan yang nyaman bagi konsumen dan menimbulkan kualitas layanan yang baik. Konsumen akan tertarik dan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan yang puas dapat membeli secara berulang ulang terhadap produk (Pradhana, 2015). Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji O'Chicken Di Muara Labuh Kabupaten Solok Selatan"**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik konsumen di restoran cepat saji O'Chicken ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk di restoran cepat saji O'Chicken?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui karakteristik konsumen di restoran cepat saji O'Chicken
2. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk restoran cepat saji O'Chicken

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini sebagai pedoman untuk pengembangan usaha.
2. Dapat digunakan sebagai informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut
3. Penelitian ini dapat diterapkan pada pengusaha lainnya.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan.

