

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Roti merupakan salah satu bahan makanan sumber karbohidrat yang sangat potensial dan praktis dikonsumsi. Jika mau membandingkannya dengan nasi yang biasa dijadikan makanan pokok orang Indonesia, atau mi, kalori yang dihasilkan 2 iris roti tawar, dengan berat 80 gr, setara dengan kalori yang dihasilkan 100 gr nasi, 200 gr mi basah, atau 50 gr mi kering. Lebih dari itu, roti juga memiliki protein, vitamin, dan mineral dalam jumlah yang dibutuhkan oleh tubuh. Tetapi roti memiliki masa kadaluarsa yang sangat singkat, maka distribusi yang dilakukan harus tepat. Jika roti tidak sampai kekonsumen tepat pada waktunya maka roti tersebut akan mengalami kerusakan seperti basi, berjamur, dan mengeras.

Seperti yang telah kita ketahui, minat masyarakat untuk mengonsumsi makanan yang bukan nasi seperti roti, mie, *biscuit*, dan kue-kue lainnya sangatlah tinggi. Sebagai akibat dari adanya perubahan gaya hidup, sebagai contoh yaitu program diet yang saat ini semakin marak dilakukan oleh masyarakat. Keadaan ini menjadikan industri makanan khususnya yang berbahan baku tepung bisa untuk lebih berkembang. Peluang bisnis untuk aneka makanan berbahan baku tepung terbentang luas bagi siapa saja.

Menurut Asosiasi Produsen Tepung Terigu Indonesia (Aptindo) memperkirakan pertumbuhan permintaan terigu nasional pada 2010 sekitar 6%-7%, terpacu oleh peningkatan konsumsi sektor usaha kecil menengah (UKM). Pertumbuhan konsumsi tahun depan naik 6%-7%. Tren kenaikan selalu sekitar angka itu. Alasan atau faktor yang paling berpengaruh adalah UKM. Sektor UKM menyerap 70% dari konsumsi nasional. (Sumber : <http://web.bisnis.com/edisi-cetak/edisi-harian/perdagangan/1id147913.html>)

Di Indonesia roti merupakan salah satu makanan yang banyak peminatnya, karena roti cepat rusak maka memerlukan distribusi yang baik, selain distribusi yang baik maka pelayanan juga sangat penting dalam usaha makanan roti ini.

“ANITA Bakery” merupakan salah satu produsen roti yang ada di Tasikmalaya. Awalnya mulai memproduksi roti pada tahun 1998 kemudian pada tahun 2000 membuka “ANITA Bakery”. Toko roti ini memiliki pengalaman selama 11 tahun dalam usaha ini dan mampu terus bersaing hingga kini. Saat ini “ANITA Bakery” bekerjasama dengan 15 pelanggan (agen) yang menjual kembali produknya yang tersebar di Tasikmalaya, sehingga sangatlah penting bagi “ANITA Bakery” untuk mengelola distribusinya dengan baik.

Keunggulan “ANITA Bakery” dibandingkan dengan pesaingnya adalah memiliki berbagai macam roti dengan tampilan yang menarik. Roti yang dihasilkan oleh “ANITA Bakery” juga bebas dari pengawet sehingga aman untuk dikonsumsi. Pewarna yang digunakan untuk rotinya berasal dari bahan alami. Rasa yang ada dalam produknya memiliki ciri khas yang berbeda dari roti pesaingnya.

Kegiatan pemrosesan pesanan yang dilakukan adalah pelanggan yang terlebih dahulu memesan akan dilayani terlebih dahulu. Pada proses pengendalian persediaan untuk bahan baku adalah dengan memesan bahan baku sekali dalam seminggu, pemesanan dilakukan pada hari Senin dan tiba di “ANITA Bakery” pada keesokan harinya. Bahan baku yang ada digunakan sampai habis baru menggunakan bahan baku yang baru. Pada proses penanganan barang, produk yang telah diproduksi langsung dikirimkan pada pelanggan. Proses transportasi yang ada adalah produk yang dihasilkan di salurkan pada pelanggan yang telah melakukan pemesanan. Untuk menyalurkan produk kepada pelanggan “ANITA Bakery” menggunakan mobil *box*. Pelayanan terhadap pelanggan “ANITA Bakery” dilakukan dengan cara dengan menyediakan jasa pengantaran pesanan. Pergudangan tidak diperlukan pada “ANITA Bakery” karena produk yang telah diproduksi langsung dikirimkan pada pelanggan. Adanya koordinasi yang baik antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sehingga tidak menutup kemungkinan bagi calon pelanggan baru dan pelanggan lama yang berniat memesan produk pada perusahaan ini.

Berdasarkan prasarvei yang dilakukan pada beberapa pelanggan “ANITA Bakery”, ditemukan bahwa para pelayan di “ANITA Bakery” melakukan pelayanan dengan baik. Para pelayan yang bekerja disana sudah diajarkan sebelumnya untuk murah senyum dan ramah terhadap semua pelanggan. Selain untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, program latihan yang diberikan juga untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap “ANITA Bakery”. Oleh karena itu

peneliti berkeinginan untuk “Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan “ANITA Bakery” Di Tasikmalaya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terhadap beberapa rumusan masalah penelitian:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ANITA Bakery” ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan “ANITA Bakery” ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ANITA Bakery” di Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ANITA Bakery”.
2. Mengetahui kualitas pelayanan “ANITA Bakery”.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh “ANITA Bakery” di Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penulis sangat berharap hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Penulis sendiri, untuk menambah wawasan tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya.
2. Perusahaan yang bersangkutan, sebagai masukan untuk menentukan kebijakan perusahaan yang akan datang.
3. Pihak lain, sebagai bahan tambahan bagi para rekan-rekan mahasiswa dan pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang Manajemen Pemasaran.