

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan pesat di sektor pendidikan di Indonesia, baik ditingkat dasar, menengah, maupun tinggi, menciptakan dinamika baru dalam kehidupan sehari-hari siswa. Siswa di tingkat dasar dan menengah menghabiskan sebagian besar waktu harian mereka di sekolah. Keberadaan tempat penyedia makanan di lingkungan sekolah bertujuan untuk memudahkan terpenuhinya kebutuhan makan dan minum yang aman dan terjamin kesehatannya, sehingga dapat menunjang kelancaran aktivitas siswa sehari-hari.

Pentingnya ketersediaan kantin sekolah tidak hanya berkaitan dengan memenuhi kebutuhan makanan dan minuman harian siswa, tetapi juga memiliki dampak yang lebih luas bagi lingkungan sekolah dan perkembangan siswa secara keseluruhan. Di setiap sekolah, kantin memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan gizi dan energi siswa. Melalui kantin sekolah, siswa dapat mengakses makanan dan minuman yang sehat dan bernutrisi, yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan mereka. Dengan memilih opsi makanan yang sehat di kantin, siswa dapat meningkatkan konsentrasi dan energi yang dapat mempengaruhi kinerja akademis mereka. Selain itu, berbelanja di kantin sekolah juga memfasilitasi interaksi sosial dan pembelajaran di luar kelas, Kantin sering menjadi tempat dimana siswa dapat berkumpul, berinteraksi, dan membangun hubungan dengan sesama siswa. Ini dapat menciptakan

lingkungan yang mendukung pertumbuhan sosial dan emosional siswa, serta memperkuat rasa komunitas di sekolah.

Kesuksesan pengelolaan kantin sekolah dapat diukur dengan melihat kepuasan pengguna layanan kantin sekolah. Selain guru dan karyawan, kantin sekolah adalah tempat favorit siswa untuk tempat berkumpul pada waktu istirahat di luar jam belajar. Pengelola kantin harus bisa menciptakan inovasi, strategi dan meningkatkan kualitas pengelolaan kantin dan pelayanan agar kantin bisa berkembang dan berjalan dengan baik. Menurut Tjiptono (2011:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sebagai konsumen masa depan, para pelajar tidak hanya mencari produk dengan harga terjangkau tetapi juga menginginkan kualitas yang memadai. Kantin sekolah dihadapkan pada tantangan untuk menjaga keseimbangan antara harga yang terjangkau dan kualitas produk yang memenuhi harapan konsumen. dengan mempertimbangkan dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu harga dan produk.

Konsumen akan merasakan puas apabila harga makan terjangkau, adanya kesesuaian harga dengan kualitas makanan, dan adanya kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh dari makanan tersebut. Faktor kedua adalah produk dimana produk disini adalah dengan melihat banyaknya jumlah makanan yang tersedia di kantin. Konsumen akan merasakan kepuasan jika keanekaragaman makanan tersedia dalam jumlah yang banyak

sehingga terdapat banyak pilihan jenis makanan. Selain itu unsur kebersihan dan kesehatan makanan juga menjadi faktor penilai kepuasan siswa baik dari segi penyajian maupun proses pembuatan makanan.

konsumen yang merasakan kepuasan akan cenderung kembali untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Kotler (2012:68) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Robert, patrick dan james (2012:363) mengemukakan kepuasan merupakan faktor utama bagi banyak pelanggan untuk tetap setia. Maka dapat didefinisikan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul dari konsumen ketika ia telah merasakan efek yang ia terima pasca keputusan pembelian.

Menurut Irawan (2009:130) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu (1) Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. (2) Kualitas pelayanan. Konsumen merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. (3) Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan kagum terhadap dia yang menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. (4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. (5) Kemudahan. Konsumen akan semakin puas apabila

relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Produk merupakan sesuatu yang ditawarkan sebagai usaha mencapai tujuan dari perusahaan, melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016: 47), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Sedangkan menurut Saladin (2016: 71), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Dikantin sekolah, beragam produk tersedia untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman untuk siswa. Dari makanan ringan hingga makanan berat, dari minuman segar hingga berbagai macam camilan. Secara empiris menurut penelitian terdahulu oleh Mora Lovira, Hendaprilla. M.Ichwan Hamzah, Hanandewa (2019) mengindikasikan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Harga menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2016: 324), *price the amount of money charged for a product or service, or the sum of the value that customers exchange for the benefits or having or using the product or service*. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa. Secara empiris menurut penelitian terdahulu oleh Ludgardis Suartin Suru (2020) mengindikasikan

produk, harga, lokasi, promosi, sumber daya manusia, bukti fisik, dan proses berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di kantin Universitas Tribuana Tungadewi malang.

Dikota Banjarmasin terdapat 39 Sekolah Menengah Akhir (SMA) dan 19 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) baik negeri ataupun swasta, salah satu Sekolah Menengah Akhir (SMA) di kota Banjarmasin adalah SMAN 13 Banjarmasin yang berlokasi di jalan Setia No.24-B, Rt.37, Pemurus Dalam, Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin. SMAN 13 Banjarmasin memiliki jumlah siswa sebanyak 713 siswa. SMAN 13 Banjarmasin menyediakan 6 kantin sekolah yang menyediakan berbagai macam makanan ringan sampai makanan berat serta berbagai macam minuman untuk menunjang kebutuhan makan dan minum untuk siswa. Salah satu kantin yang ada di SMAN 13 Banjarmasin adalah kantin Acil Enor yang didirikan secara pribadi selama kurang lebih 15 tahun.

Kantin Acil Enor menyediakan berbagai macam produk makanan seperti nasi goreng, ayam geprek, nasi sop, ayam tepung, sambal goreng tempe, udang tepung dan mie instan. Selain makanan, di kantin Acil Enor juga menyediakan berbagai minuman segar seperti pop ice, kopi sachet, es teh, sirup, aneka rasa jus hingga air mineral dalam kemasan dengan harga yang terjangkau karena target penjualannya adalah para siswa yang secara ekonomi belum memiliki penghasilan dan hanya mengandalkan pemberian orang tua sebagai uang saku sekolah.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga Dan Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen di Kantin Acil Enor (Studi Kasus Pada Siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin) ”. Melalui pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di kantin sekolah, diharapkan pihak kantin dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang relevan untuk memenuhi harapan konsumen, meningkatkan kualitas layanan kantin, dan memberikan dampak positif pada lingkungan belajar di SMAN 13 Banjarmasin.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin)?
2. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin)?
3. Apakah harga dan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13

Banjarmasin.

2. Untuk menganalisis pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga dan produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor (Studi kasus pada siswa dan siswi SMAN 13 Banjarmasin.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak terutama pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam masalah yang dibahas dalam penelitian ini yang terbagi menjadi manfaat teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pemikiran yang bermanfaat berupa pengetahuan, data atau informasi dan referensi yang diteliti yaitu pengaruh harga dan produk terhadap kepuasan konsumen di kantin Acil Enor

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi kantin Acil Enor : untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi pihak kantin sehingga dapat meningkatkan penjualan;
2. Bagi STIMI Banjarmasin : sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.