

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Lamongan adalah salah satu dari banyaknya kabupaten yang mempunyai banyak makanan tradisional yang dikenal sebagai ikon kota. Beberapa makanan tradisional tersebut diantaranya adalah Nasi Boran, wingko babat, jumbrek, es batil, rujak paciran, soto Lamongan, tahu campur, dan sebagainya. Makanan tradisional dan khas yang tidak dimiliki oleh kota lain yakni Nasi Boran. Dalam pemasarannya penjual kebanyakan memilih tempat berjualan di pinggir jalan yang biasanya memakai alas tikar (lesehan), biasanya para penjual Nasi Boran disana dapat ditemui dua puluh empat jam ada yang dari pagi hingga malam ada juga dari malam hingga pagi.



Gambar 1.1
Nasi Boran

Nasi Boran merupakan makanan khas dan tradisional yang hanya dijual di kota Lamongan. Nasi Boran diambil kata “boran” yang berarti wadah nasi yang terbuat dari anyaman bambu dan umumnya digendong di punggung menggunakan selendang. Nasi boran adalah hidangan yang terdiri dari nasi, sambal boran, lauk, dan rempeyek. Lauk dalam hidangan ini termasuk beberapa jenis yang jarang ditemukan ditempat lain, seperti gimbal menyok, pletuk dan ikan sili. Penjual nasi boran biasanya berjualan di tepi jalan, seringkali ditemui di sepanjang trotoar dari depan SMKN 1 Lamongan hingga depan Lamongan Plaza dan banyak juga ditemukan di belakang kantor Bupati Lamongan dan di dekat lampu merah (Pamungkas, 2015). Pedagang lain juga banyak ditemukan di pasar Sidoharjo, Pasar Perumnas Made, dan Perumnas Made. Para penjual nasi boran ini banyak berasal dari Dusun Kaotan Desa Sumberjo.

Kabupaten Lamongan sebagai daerah yang memiliki beragam penjual Nasi Boran, menjadikan kompetisi di pasar kuliner semakin sengit. Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Lamongan, pedagang Nasi Boran yang

berada di Kabupaten Lamongan ada sebanyak $\pm$ 200 penjual, namun dari banyaknya jumlah tersebut kebanyakan sudah turun-temurun berjualan. Banyaknya jumlah penjual menyebabkan penjual harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus pada konsumen (Sholeha *et al.*, 2018). Pelayanan yang bagus dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsi mereka terhadap produk dan layanan dengan ekspektasi mereka. Jika produk dan layanan memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa puas dan jika tidak memenuhi mereka akan merasa tidak puas. Jika produk dan layanan melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas dan senang. Kepuasan konsumen melibatkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual terkait kinerja atau hasil yang dirasakan (Kotler, 2002). Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas barang dan jasa yang diberikan. Kualitas yang lebih baik akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, yang pada akhirnya, ini dapat mendukung harga jual yang lebih tinggi dan seringkali mengurangi biaya. Banyaknya penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kuat antara kualitas produk dan profitabilitas perusahaan (Amiruddin *et al.*, 2021). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai usaha dalam mencukupi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan penyampaian yang tepat, sehingga terbentuk keselarasan yang seimbang dengan ekspektasi konsumen.

Tingkat kepuasan produk dan pelayanan pada warung Nasi Boran di Kabupaten Lamongan menjadi relevan karena pentingnya memahami pandangan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan. Dalam era persaingan pasar kuliner yang semakin ketat kepuasan konsumen adalah salah satu faktor utama dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta profitabilitas. Salah satu penjual Nasi Boran di Kabupaten Lamongan adalah Nasi Boran mbak ita.

Nasi Boranan mbak ita merupakan salah satu penjual Nasi Boran di Lamongan. Nasi Boranan mbak ita ini juga salah satu penjual yang ramai pengunjung karena banyaknya variasi lauk yang ditawarkan dan harganya relatif murah dibanding dengan penjual lainnya. Penjual ini sudah melakukan usaha kuliner sejak tahun 2014. Banyaknya pesaing di sekitar warung mbak ita yakni sebanyak $\pm$ 20 penjual Nasi Boran dalam satu titik serta aneka makanan tradisional lainnya menyebabkan Nasi Boranan Mbak Ita ini harus melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang telah dilakukan.

Peneliti memilih Nasi Boran Mbak Ita sebagai objek penelitian ini karena Warung Nasi Boranan Mbak Ita ini lebih ramai pengunjung daripada penjual yang lainnya karena waktu operasi dari pagi hingga malam sehingga memudahkan konsumen ketika ingin menikmati. Alasan lainnya adalah warung nasi boran ini adalah satu-satunya yang berbentuk warung diantara yang lainnya yang berbentuk lesehan di pinggir jalan. Sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

Beberapa metode dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan konsumen adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *service quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Service* (PGCV). Beberapa peneliti seperti Narendra *et al.*, (2017) yang menggunakan metode *service quality* dan Pranitasari dan Sidqi, (2021) yang menggunakan metode IPA dan *service quality* pada penelitiannya.

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu metode yang sangat umum dan sering digunakan, metode ini berguna untuk membandingkan tingkat kepuasan antara dua produk atau lebih, serta untuk melihat perubahan dalam tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk dari waktu ke waktu (Mudjanarko *et al.*, 2020). CSI juga memiliki manfaat internal, seperti memantau peningkatan layanan, memotivasi karyawan, atau memberikan insentif berupa bonus sebagai representasi dari kepuasan keseluruhan konsumen (Siregar *et al.*, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada penjual Nasi Boran di Kabupaten Lamongan adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan Nasi Boran yang ditawarkan pada konsumen dalam meningkatkan daya saing penjualan Nasi Boran di Kabupaten Lamongan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan Nasi Boran yang ditawarkan pada konsumen dalam meningkatkan daya saing penjualan Nasi Boran di Kabupaten Lamongan.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dilakukan pada 1 penjual Nasi Boran yang ramai pengunjung yakni Warung Nasi Boran Mbak Ita
2. Responden yang diambil merupakan konsumen yakni konsumen pernah membeli minimal 1 kali sebelumnya pada Nasi Boran Mbak Ita
3. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan ini yaitu sebagai berikut:

1. Dapat Memberikan informasi berupa masukan dan gambaran bagi pemilik warung pemilik warung nasi boran untuk dapat memberikan perhatian yang lebih baik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan memaksimalkan penjualan produk
2. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman untuk penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga barang terhadap kepuasan konsumen tersebut
3. Dapat memberikan arahan untuk mempertahankan atribut produk dan pelayanan yang dianggap penting.