ECOBESTHA_BUS 13

ANALISIS KELANGKAAN MINYAK GORENG BAGI PELAKU USAHA PEMPEK PERUMAHAN DI PALEMBANG

Rikie Dekas *[1]

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan[1]

E-mail Korespondensi: rikkie.dekas@uss.ac.id

ABSTRAK

Dunia bisnis yang berkembang di Indonesia dapat berkembang dengan pesat karena dukungan finansial dan promosi yang baik sehingga berdampak pada kelangsungan perusahaan. Bisnis dalam bidang ekonomi ini dapat membantu negara dalam menduduki posisi kemajuan zaman diantara kawasan sekitarnya. Keberadaan Restauran *Pizza Hut* saat ini berkembang sangat pesat di Indonesia. Beberapa daerah bahkan telah banyak cabang usaha ini. Hal ini membuktikan bahwa Restauran *Pizza Hut* telah diterima masyarakat Indonesia. Sejak keberadaannya di masa lalu, jelas bahwa makanan yang dijual di Restauran *Pizza Hut* adalah diperuntukkan untuk kalangan menengah ke atas. Namun seiring berjalannya waktu, perusahaan makanan cepat saji ini juga menyesuaikan harga dan barang agar dapat dikonsumsi oleh masyarakat kalangan menengah ke bawah. Hal ini karena perkembangan zaman yang semakin modern dan persaingan dagang yang semakin tajam. Jika Restauran *Pizza Hut* hanya ditujukan oleh kalangan elit saja, maka lambat laun akan berhenti beroperasi kalau kalah bersaing dengan perusahaan makanan cepat saji lainnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh dari pelayanan dan kepuasan pembeli yang ada di Restauran *Pizza Hut*. Pada dasarnya masyarakat akan menyenangi tempat makan dan belanja adalah karena kenyamanan, keramahan dan juga harga. Masyarakat umum dalam membeli Pizza Hut banyak mempertimbangkan untuk mengunjungi Pizza Hut tersebut. Apalagi saat ini Restauran Pizza Hut tidak hanya sedikit, namun sangat banyak dan tersebar dibeberapa Kota Besar dan Kota Kecil di Indonesia. Restauran *Pizza Hut* yang muncul juga memiliki pimpinan yang berbeda-beda. Rumah makan yang menjual *Pizza Hut* juga banyak. Belum lagi para penjual *Pizza Hut* juga menjualnya dibeberapa rest area atau tempat-tempat umum yang banyak dikunjungi oleh muda-mudi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan kepuasan terhadap niat beli konsumen: studi pada Restauran *Pizza Hut* Prabumulih. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam mengkaji penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berupa catatan lapangan yaitu pengamatan secara langsung dan sumber referensi dari jurnal ilmiah. Dari hasil kajian tersebut maka penulisan karya ilmiah dapat dilakukan dengan sangat baik. Dalam mengkaji fenomena yang terjadi dalam masyarakat tentang pelayanan dan kepuasan yang diberikan Restauran *Pizza Hut* kepada para pembeli setia, peneliti menambahkan sumber referensi lain agar penelitian ini dapat bermakna bagi kehidupan sosial ekonomi. Sumber

referensi terkait yang penelitian ini adalah berupa jurnal ilmiah yang didapatkan diakun *google scholar* yang relevan dengan kajian penelitian. Dari hasil data lapangan berupa pengamatan secara langsung di lapangan tersebut, kemudian dilanjutkan dengan penulisan yang menggabungkannya dengan beberapa sumbet referensi dari jurnal yang terkait dengan penelitian. Sebuah karya ilmiah yang berupa dapat ditulis dengan baik dengan bantuan sumber referensi yang dibutuhkan. Hasil dan Pembahasan, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah sebuah pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan makanan akan menentukan kelangsungan sebuah perusahaan makanan ini. Semakin baik pelayanannya, akan membuat kepuasan masyarakat semakin besar dan akan memilih untuk setia dalam menjadi pelanggan tetap. Hal ini yang harus dilakukan perusahaan makanan ditengah persaingan perdagangan yang semakin kompleks. Perkembangan zaman yang semakin canggih ini kemudian dibarengi dengan munculnya usaha-usaha lainnya yang semakin berkembang di Indonesia. perkembangan usaha pelayanan Restoran cepat saji, seperti *Pizza Hut* yang banyak berkembang di Indoensia dalam setiap tahunnya mendapat respon dari masyarakat umum. Restoran cepat saji ini banyak berkembang di beberapa daerah termasuk di Kota Prabumulih. Perkembangan usaha *Pizza Hut* di Kota Prabumulih sendiri dianggap sebagai hal yang baru seiring berkembangnya Kota tersebut. Untuk menarik pelanggan yang mau makan di *Pizza Hut*. Restoran ini juga menyediakan berbagai macam bentuk dan harga yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya demikian, beberapa karyawan *Pizza Hut* juga mulai menjajakan dagangannya di beberapa tempat strategis dengan mobil yang memudahkan masyarakat untuk membeli tanpa ke Restorannya. Selain menjajakan makanan *Pizza Hut* di sektor-sektor penting, Restauran *Pizza Hut* juga memberikan pelayanan pembelian Pizza Hut dengan pesan antar memakai aplikasi Gojek, Maxim, dan lain sebagainya. Selanjutnya, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Pada Restauran *Pizza Hut* Prabumulih adalah Restauran *Pizza Hut* di Kota Prabumulih sangat baik sekali dalam segi pelayanannya. Seiring berjalannya waktu, *Pizza Hut* yang dijual juga beranekaragam dan harga yang sesuai dengan kebutuhan keluarga. Banyak masyarakat Prabumulih juga ikut meramaikan penjualan *Pizza Hut* yang telah berkembang lama. Untuk menunjang pelayanan yang terbaik, pihak perusahaan *Pizza Hut* juga melayani pembelian siap antar ke alamat tujuan maupun secara langsung. Selain itu berbagai discon akan diberikan dibeberapa kali dalam setahunnya. Pelayanan yang diberikan oleh kedai atau Restauran Pizza Hut harus tetap memberikan keramahan dalam pelayanannya. Adanya pelayanan yang baik bagi pengunjung Restauran *Pizza Hut* tersebut, anak membuat mereka terkesan dengan apa yang mereka berikan. Selain itu, dengan memberikan harga yang bersaing akan membuat pengunjung dapat menikmati *Pizza Hut* tanpa takut kemahalan. Kualitas layanan dan kepuasan konsumen pada Restauran *Pizza Hut* Prabumulih sangat bersaing dengan yang lainnya. Hal ini diberikan oleh restaurant *Pizza Hut* karena agar pelanggan memberikan penilaian yang positif. Pada intinya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah hal yang utama. Simpulan dari penelitiannya adalah untuk mengembangkan usaha di Indonesia, setiap perusahaan harus memberika kepuasan kepada pembelinya. Selain itu,

setiap pengusaha bisnis makanan harus siap untuk bersaing dan memiliki kemampuan dalam menyesuaikan dengan zaman.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, *Pizza Hut*, Prabumulih