

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Pada teori Maslow manusia memiliki lima tingkatan kebutuhan yang perlu dipenuhi, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan mencintai dan dicintai, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Menurut Widayat (2021) berdasarkan hierarki kebutuhan Maslow tingkat pertama yang pemenuhannya paling penting karena sebagai kebutuhan dasar, salah satunya kebutuhan fisik yaitu pangan. Kebutuhan pangan dapat dipenuhi dengan mengonsumsi produk-produk pertanian yang mengandung karbohidrat, protein, lemak, vitamin, dan mineral yang dibutuhkan oleh tubuh manusia secara seimbang dan beragam. Protein yang dibutuhkan oleh anak sampai dewasa berkisar antara 26 – 60 gram/hari (Wijayanti, 2017). Kebutuhan protein dapat dipenuhi dengan mengonsumsi produk tinggi protein, baik protein hewani maupun nabati.

Kebutuhan protein hewani dapat dipenuhi dengan mengonsumsi telur ayam, daging ayam, daging sapi, ataupun susu sapi. Berdasarkan Direktorat Jendral Peternakan dan Kesehatan Hewan (2021) rata-rata konsumsi daging ayam broiler per kapita per minggu mengalami peningkatan sebesar 6,42% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Produksi daging terbesar pada Tahun 2020 disumbang oleh ayam broiler sebesar 70,67%. Tingginya produksi daging ayam broiler juga sejalan dengan konsumsi daging ayam broiler di Indonesia yang

mengalami peningkatan sebesar 6,42% pada Tahun 2020. Konsumsi daging ayam broiler per kapita per Tahun 2016 – 2020 secara berturut-turut adalah 5.110 kg, 5.683 kg, 5.579 kg, 5.683 kg, dan 6.048 kg (Direktorat Jendral Peternakan dan Kesehatan Hewan, 2021).

Peternak sebagai produsen daging ayam broiler memiliki pilihan untuk memasarkan produknya. Peternak sebagai produsen pertama bisa memilih antara pasar tradisional dan pasar modern sebagai tempat pemasarannya. Kedua pasar ini tentunya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Gelael Supermarket merupakan salah satu pasar modern di Kota Semarang. Produk yang ditawarkan di Gelael Supermarket adalah produk yang umumnya ada di pasar modern lain, seperti produk pertanian dan kebutuhan harian yang lebih bervariasi. Produk pertanian dan peternakan yang dijual di Gelael Supermarket pun beragam, mulai dari yang konvensional, organik, sampai produk impor. Produk daging ayam broiler yang ditawarkan oleh Gelael Supermarket adalah ayam utuh, ayam potong, ayam *fillet*, daging ayam giling, dan *by product* seperti hati dan ampela. Meskipun memiliki kelebihan, Gelael juga memiliki kekurangan terutama pada harga jual daging ayam broiler yang cenderung lebih tinggi di kisaran Rp65.000/Kg untuk daging ayam fillet dan Rp43.000/Kg untuk daging ayam utuh. Harga jual adalah salah satu hal yang dipertimbangkan calon konsumen sebelum melakukan pembelian. Keberagaman produk yang dijual di Gelael Supermarket, *physical evidence* yang baik dan nyaman, serta harga produk yang cukup tinggi menyebabkan Gelael ini memiliki segmentasi pasar tersendiri. Menurut Badan Pusat Statistik (2021), jumlah penduduk Kota Semarang Tahun 2020 tercatat

sebanyak 1.653.524 jiwa. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Kota Semarang menyebabkan banyak berdirinya berbagai pasar, baik pasar tradisional maupun pasar modern.

Masyarakat sebagai konsumen dihadapkan pada banyaknya pilihan sarana pemenuh kebutuhan mereka. Pengelola pasar sebagai produsen dan pemasar harus berlomba-lomba menciptakan dan memberikan kualitas yang terbaik agar para konsumen memilih untuk berbelanja di tempatnya. Produsen diharapkan dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengimplementasikannya agar dapat memberikan kualitas yang terbaik sehingga konsumen akan merasa puas dalam berbelanja di sana dan memiliki kecenderungan untuk loyal bahkan sampai merekomendasikan tempat pembelanjanya kepada calon konsumen lain (Annisa & Putra, 2019). Hal ini menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan konsumen dalam berbelanja daging ayam broiler di Gelael Supermarket Semarang.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan latar belakang, tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Menganalisis kepuasan konsumen dalam berbelanja daging ayam broiler di Gelael Supermarket Semarang.
2. Menganalisis kinerja Gelael Supermarket Semarang terhadap atribut bauran pemasaran berdasarkan harapan konsumen.

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat penelitian ini dilakukan adalah:

1. Memperoleh pengetahuan khususnya di bidang riset pemasaran mengenai kepuasan konsumen
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pengelola pasar terkait upaya perbaikan usahanya dalam hal strategi pemasaran.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi mahasiswa atau pembaca untuk mengetahui penilaian kepuasan konsumen.