I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan merupakan kebutuhan manusia yang paling mendasar, sehingga ketersediaan pangan masyarakat harus selalu terus tersedia. Dalam perkembangannya masyarakat dalam usaha memenuhi kebutuhan pangan tidak hanya memenuhi kebutuhan pangan pokok saja seperti beras, jagung, dan umbi-umbian, tetapi juga memerlukan pemenuhan akan gizi khususnya mengandung protein tinggi, baik dari nabati maupun hewani, yang salah satunya berasal dari daging sapi.

Konsumsi daging sapi di Kota Padang terjadi peningkatan pada tahun 2011 sebanyak 1.092,05 Kg sedangkan pada tahun 2012 sebanyak 1.153,84 Kg (BPS Kota Padang, 2012). Peningkatan konsumsi ini dapat diasumsikan bahwa kesadaran konsumen akan gizi yang cukup di Kota Padang sudah baik. Peningkatan jumlah konsumen harus di iringi dengan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas ketika membeli daging sapi di Pasar Raya Padang dan pendapatan pedagang akan semakin menjadi lebih baik.

Pasar Raya Padang merupakan salah satu pasar sentral yang ada di Sumatera Barat dengan beragam jenis pedagang diantaranya adalah pedagang daging yang jumlahnya 30 pedagang yang terdiri dari 17 padagang yang menjual daging sapi, 8 pedagang jeroan sapi dan 5 orang pedagang jeroan beserta daging sapi (Dinas Pasar Raya, 2013).

Pelayanan pedagang yang biasa diberikan oleh pedagang di Pasar Raya Padang adalah berupa menyesuaikan pemotongan daging yang diharapkan konsumen, memberikan bonus kepada konsumen yang sudah berlangganan dan

selalu menunjukkan keramahan terhadap konsumen seperti berbicara dengan sopan. Selain itu pedagang juga memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen apalagi konsumen tersebut sudah menjadi langganan bagi pedagang, seperti saat pembeli memesan daging lalu mereka pergi ketempat lain untuk membeli kebutuhan yang lain dan disaat konsumen datang kembali untuk mengambil pesanannya maka pesanan dagingnya sudah tersedia.

Konsumen sering mengeluh tentang keakuratan timbangan yang digunakan Pedagang daging sapi yang sengaja mengurangi timbang dan pedagang rata – rata menggunakan atap berupa terpal warna *orange* dengan tujuan untuk mengelabuhi konsumen agar daging yang dijual terlihat segar dan terlihat menarik. Pelayanan yang diberikan pedagang menjadi sangat penting untuk meningkatkan pendapatan pedagang. Jika pelayanan yang diberikan baik maka konsumen akan kembali untuk membeli daging namun jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka konsumen enggan untuk kembali dan pendapatan pedagang akan menjadi kecil.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang kualitas pelayanan pedagang daging terhadap kepuasan konsumen di Pasar Raya Padang perlu dilakukan kajian yang mendalam tentang **"Kualitas Pelayanan Pedagang Daging Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pasar Raya Padang".**

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dapat diambil permasalahan pokok yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah Bagaimana tingkat pelayanan pedagang daging terhadap kepuasan konsumen di Pasar Raya Kota Padang?

1.3 Tujuan menelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan pedagang daging terhadap kepuasan konsumen di Pasar Raya Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan rekomendasi bagi penjual daging dalam memenuhi selera konsumen.
2. Manfaat bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah.
3. Sebagai informasi ilmiah yang dapat menjadi bahan acuan, sumbangan data, informasi dan pemikiran bagi peneliti selanjutnya dalam kualitas pelayanan pedagang daaging.