

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Salah satu bidang bisnis yang jugak merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis kuliner. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing juga membuat setiap pengusaha kuliner selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang konsumen inginkan dengan cara lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

Pada bidang usaha atau kuliner harus bisa mengeluarkan ide - ide yang kreatif dan inovatif agar bisa bersaing dengan usaha yang lain., dan juga mengharuskan para wirausaha meningkatkan cita rasa makanan dan pelayanan agar konsumen bisa puas dan nyaman. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu usaha rumah makan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha, kerja keras dan kerja sama agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Dengan situasi persaingan usaha rumah makan yang semakin ketat mengharuskan setiap pengusaha melakukan strategi yang tepat agar dapat digunakan pada jangka waktu yang lama dan usaha rumah makan tidak kehilangan konsumen, maka dari itu dibutuhkan kejelian para usaha rumah makan dalam melihat peluang untuk dapat memposisikan diri lebih dekat dengan konsumen. Misalnya pengusaha-pengusaha yang bergerak di bidang kuliner berusaha menarik konsumen dengan memberikan makanan yang enak, penampilan menarik dan

pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen karena kunci dalam meraih tujuan pengusaha adalah memberikan kepuasan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk atau harapan-harapannya (Kotler, 2005). Kepuasan konsumen juga merupakan hal yang penting, karena hal ini merupakan salah satu alasan konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada rumah makan bebek Sinjay.

Kepuasan pelanggan merupakan penentu kesuksesan perusahaan. Pada saat ini konsumen dalam mengkonsumsi makanan juga mempertimbangkan banyak aspek seperti harga, fasilitas, dan pelayanan yang ada di rumah makan tersebut. Harga produk adalah jumlah uang yang akan diterima penjual dalam pertukaran untuk produk pada waktu tertentu dan dalam keadaan tertentu. Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa harga yang lebih murah bisa mengurangi risiko mencoba produk baru atau bisa pula dengan menaikkan nilai sebuah produk baru secara relatif dibandingkan produk lain yang sudah ada terlebih dahulu.

Selain itu, kepuasan konsumen juga dapat ditentukan dari fasilitas yang tersedia. Fasilitas adalah segala sesuatu yang disengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen, baik ada biaya tambahan atau tidak agar konsumen mendapatkan kemudahan, keamanan dan kenyamanan (Gerson, 2004). Hasil penelitian Haryanto (2013) membuktikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain fasilitas dan harga, faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012), dalam

menentukan tingkat kepuasan konsumen juga bisa dilihat dari kualitas pelayanannya. Karena pelayanan yang baik juga merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis atau usaha. Kualitas yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsinya terhadap kinerja, yang kemudian akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Namun, pada kenyataannya masih terdapat rumah makan yang belum memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga menurunkan rasa puas yang dirasakan oleh konsumen seperti yang terjadi pada Rumah Makan Bebek Sinjay.

Rumah makan Bebek Sinjay merupakan salah satu usaha di bidang kuliner yang cukup terkenal, pada awalnya bebek Sinjay berlokasi di Madura tetapi sekarang sudah terkenal tidak hanya di Jawa Timur saja seperti Surabaya, Malang dan Sidoarjo, namun sampai ke luar kota. Dalam segi rasa, Rumah Makan Bebek Sinjay menawarkan bebek yang memiliki rasa yang enak dan tidak keras. Selain itu, harga yang ditawarkan dinilai sudah cukup terjangkau untuk para mahasiswa serta orang kerja dan juga bisa pesan untuk dibawa pulang, yang seringnya dibuat oleh-oleh. Namun, dalam segi pelayanan yang diberikan, Rumah Makan Bebek Sinjay dinilai masih belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dari kurang ramahnya karyawan rumah makan Bebek Sinjay dalam melayani.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul **“VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang di atas maka dirumuskan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada rumah makan bebek Sinjay?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada rumah makan bebek Sinjay?

1.3 Tujuan penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli pada rumah makan bebek Sinjay.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, fasilitas dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli pada rumah makan bebek Sinjay.

1.4 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi referensi sekaligus informasi untuk Rumah Makan Bebek Sinjay yang berkaitan dengan harga, fasilitas, dan pelayanan dan diharapkan dapat menjadi saran yang bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi Rumah Makan Bebek Sinjay dalam mengambil keputusan selanjutnya.
- c. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta menjadi saran yang bermanfaat dalam kelangsungan bisnis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi peneliti lain dengan materi yang berhubungan dengan harga, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen.