

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Persaingan dalam bidang usaha kuliner semakin ketat. Setiap restoran dituntut agar mampu mengoptimalkan kinerja restorannya untuk dapat bersaing dalam bidang usaha kuliner. Restoran seharusnya sanggup memenuhi keperluan dan harapan pelanggannya. Untuk memperkuat dan menciptakan kepuasan pada pelanggannya seharusnya restoran merancang strategi pemasaran.

Bisnis dalam bidang usaha kuliner yang menghasilkan produk dengan macam yang sejenis akan tetapi rasa makanan, kualitas pelayanan, dan harganya beraneka ragam, membuat persaingan dalam bidang usaha kuliner semakin ketat, untuk mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya para pengusaha kuliner seharusnya menciptakan strategi yang berhasil menarik para pelanggan untuk mengonsumsi produk dan menggunakan jasa yang ditawarkan, agar pelanggan merasa puas terhadap produk dan jasa yang telah mereka beli, para pengusaha kuliner perlu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Persaingan usaha dibidang ini yang semakin ketat, membuat perusahaan semakin dituntut untuk semakin cepat dalam menarik pelanggan. Menarik pelanggan tidak hanya untuk menunjukkan eksistensi dari perusahaan, namun juga untuk meningkatkan penjualan pada perusahaan tersebut, dan untuk mencapai target penjualan setiap bulannya, maka perusahaan harus memperhatikan kepuasan

setiap pelanggan, setiap kepuasan pelanggan tentunya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi baik dari dalam maupun luar perusahaan. Berikut data transaksi beberapa kuliner Rumah Makan di Kabupaten Garut.

**Tabel 1. 1**

**Data Transaksi Rumah Makan Di Kabupaten Garut Tahun 2021 – 2022**

No	Rumah Makan	Alamat	Data Transaksi (2021)	Data Transaksi (2022)	Persentase
1	RM. Lumbung Padi	Jl Raya Bayongbong – Garut No.Km, RW 1, Muara Sanding, Kec. Garut Kota, Kab Garut	7.120	9.542	25%
2	RM. Khas Sunda Cibiuk	Jl. Otista No. 321, Pananjung, Kec. Tarogong Kaler, Kab Garut	7.221	9.422	23%
3	Sanding Resto	Jl. Raya Bayongbong, Muara Sanding, Kec. Garut Kota, Kab. Garut	7.111	7.963	11%
4	RM. Sunda	Jl. Raya Bayongbong No. KM 3, Muara Sanding, Kec. Garut Kota,	2.264	2.131	-6%

Sumber : Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Garut. 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pelaku usaha Kuliner Rumah Makan paling tinggi di dominasi oleh RM. Lumbung Padi dengan jumlah transaksi sebanyak 7.120 orang pada tahun 2021 dan mengalami kenaikan sebesar 25% sehingga pada tahun 2022 jumlah transaksi RM. Lumbung Padi berjumlah 9.542 orang. Sedangkan pelaku usaha kuliner Rumah Makan dengan jumlah transaksi terendah adalah Rumah Makan Sunda dengan total transaksi sebanyak 2.264 orang pada tahun 2021 dan terjadi penurunan sebanyak -6% menjadi sebesar 2.131 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Makan Sunda masih kalah saing dengan pelaku usaha kuliner yang berada di Kabupaten Garut, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Makan Sunda sebagai tempat penelitian, karena Rumah Makan Sunda berada di posisi jumlah transaksi terendah pelaku usaha kuliner di Kabupaten Garut yang mengindikasikan bahwa adanya permasalahan pada Rumah Makan Sunda.

Menurunnya pendapatan Rumah Makan Sunda seperti pada Tabel 1.1 menunjukkan kurang efektifnya pelaksanaan elemen bauran pemasaran oleh Rumah Makan Sunda, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Peneliti melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui faktor apa saja yang mengakibatkan penurunan pendapatan di Rumah Makan Sunda, hal ini digunakan agar peneliti mendapatkan bukti nyata permasalahan yang ada di Rumah Makan Sunda ini peneliti juga melakukan wawancara kepada supervisor yang ada di Rumah Makan Sunda.

**Tabel 1. 2**

**Data Keluhan Pelanggan pada Rumah Makan Sunda pada Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	3
Februari	3
Maret	10
April	9
Mei	3
Juni	7
Juli	5
Agustus	3

September	4
Oktober	3
November	5
Desember	5
<b>Total</b>	<b>60</b>

Sumber : Rumah Makan Sunda

Desember 2022. Keluhan yang diterima kebanyakan mengenai rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan pelayanan yang diterima pelanggan dan lokasi yang sulit untuk di jangkau. Selain itu ada juga pelanggan yang merasa tempat kurang nyaman, pesanan terlalu lama datang, karyawan yang kurang ramah, harga makanan yang kurang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan serta lokasi yang kurang strategis, untuk memperkuat survei ini, peneliti berusaha melakukan survei pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden yang di ambil secara acak pada konsumen Berikut adalah survei pendahuluan mengenai Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sunda.

**Tabel 1. 3**

**Hasil Pra Survei Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Kesesuaian menu pada Rumah Makan Sunda sesuai dengan harapan pelanggan	7	35%	13	65%
2	Kesesuaian pelayanan di Rumah Makan Sunda sesuai dengan harapan	9	45%	11	55%

Rata – Rata		40%		60%
Jumlah Responden	20 responden			

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas survei hasil tinjauan awal mengenai kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sunda diperoleh informasi dari 20 orang responden menyatakan bahwa sebesar 60% menyatakan tidak puas, sedangkan sebesar 40% menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih banyak pelanggan yang merasa tidak puas dibandingkan dengan pelanggan yang merasa puas, sehingga hasil tinjauan ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sunda rendah.

**Tabel 1. 4**

**Hasil Pra Survei Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Karyawan Rumah Makan Sunda sangat ramah	6	30%	14	70%
2	Karyawan Rumah Makan Sunda sangat Cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan	9	45%	11	55%
Rata – Rata			37,5%		62,5%
Jumlah Responden		20			

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.4 di atas merupakan penilaian kepada pelanggan Rumah Makan Sunda Garut, dimana penilaian terhadap kualitas layanan di dapatkan pernyataan jawaban responden rata – rata menyatakan “Tidak Setuju”

berjumlah 62,5% dan “Setuju” berjumlah 37,5%. Dari hasil pra survei tersebut, dapat diketahui adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan, dimana pelanggan merasa pelayanan yang diberikan Rumah Makan Sunda dinilai kurang cepat tanggap dalam merespon permintaan pelanggan dan kurang jelas dalam memberikan informasi.

**Tabel 1. 5**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Variabel Harga**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Harga Makanan dan minuman yang di tawarkan Rumah Makan Sunda sangat terjangkau	9	45%	11	55%
2	Harga Makanan di Rumah Makan Sunda sesuai dengan kualitas yang di tawarkan	9	45%	11	55%
Rata -Rata			45%		55%
Jumlah Responden		20			

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.5 di atas merupakan penilaian hasil pra survei kepada pelanggan Rumah Makan Sunda Garut, dimana penilaian terhadap harga di dapatkan pernyataan jawaban responden rata -rata menyatakan “Tidak Setuju” berjumlah 55% dan “Setuju” 45%. Dari hasil pra survei tersebut, dapat diketahui adanya permasalahan mengenai harga dimana pelanggan merasa harga yang ditawarkan terlalu mahal dibandingkan dengan para pesaing dari Rumah Makan Sunda.

**Tabel 1. 6**  
**Hasil Pra Survei Mengenai Variabel Lokasi**

No	Pernyataan  Lokasi	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Lokasi Rumah Makan Sunda mudah di jangkau	9	45%	11	55%
2	Rumah Makan Sunda mempunyai tempat yang sangat nyaman dan alami	10	50%	10	50%
Rata -Rata			47,5%		52,5%
Jumlah Responden		20			

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.5 di atas merupakan penilaian hasil pra survei kepada pelanggan Rumah Makan Sunda Garut, dimana penilaian terhadap harga di dapatkan pernyataan jawaban responden rata -rata menyatakan “Tidak Setuju” berjumlah 52,5% dan “Setuju” 47,5%. Dari hasil pra survei tersebut, dapat diketahui adanya permasalahan mengenai lokasi pelanggan juga merasa bahwa lokasi Rumah Makan Sunda yang sulit untuk di jangkau.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh dan tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan (Survei Pada pelanggan Rumah Makan Sunda Garut).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian dapat mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Sunda masih rendah
2. Data transaksi Rumah Makan Sunda mengalami penurunan di tahun 2021 dan 2022
3. Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Sunda masih rendah.
4. Harga Makanan dan minuman yang di tawarkan Rumah Makan Sunda kurang terjangkau.
5. Lokasi Rumah Makan Sunda Kurang strategis.

## **1.3 Pembatas Masalah**

Penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus terarah dan spesifik, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang di angkat perlu di batasi sebagai berikut :

1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Rumah Makan Sunda di Kota Garut, yang kemudian di wujudkan dalam judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Rumah Makan Sunda Kota Garut.

3. Lokus Penelitian



Ruang lingkup penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sunda Kota Garut

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka dapat di rumuskan masalah – masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan?
4. Seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan?
5. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan?

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini di lakukan adalah untuk medapatkan informasi sebagai acuan dalam penyusunan skripsi mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi serta terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sunda Garut, dan sebagai salah satu syarat lulus pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian untuk mengumpulkan data yang akan diolah menjadi informasi dalam penelitian skripsi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa sebagai berikut :

1. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.
4. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap kepuasan Pelanggan.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka dapat diperoleh kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.6.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan variabel Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan.

#### **1.6.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak internal perusahaan ataupun pihak eksternal, serta peneliti sendiri sebagai berikut:

#### 1. Bagi Penulis

- a) Menjadi lebih memahami tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan dan harga yang ditetapkan oleh Rumah Makan Sunda.
- b) Memahami dan menganalisis kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan agar merasa puas.
- c) Memahami dan menganalisis keseimbangan antara harga yang ditetapkan dan kualitas layanan yang diberikan guna menciptakan kepuasan pelanggan.
- d) Memahami tentang bagaimana pentingnya pemilihan lokasi yang strategis untuk menciptakan kepuasan pelanggan
- e) Dapat memahami dan menganalisis harapan yang timbul dari adanya produk yang ditawarkan untuk pelanggan untuk merealisasikan kinerja yang sesuai dengan harapan.

#### 2. Bagi Perusahaan

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

- c) Membantu perusahaan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga.
  - d) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran mengenai kualitas layanan, penetapan harga dan lokasi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dan menjadi masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan
3. Bagi Pihak Lain
- a) Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
  - b) Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis
  - c) Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian sejenis
  - d) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.

### **1.7 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini penulis melakukan penelitian di Rumah Makan Sunda di Jl. Raya Bayongbong, Muara Sanding, Kec.Garut Kota, Kabupaten Garut.

## 1.8. Waktu Penelitian

Tabel 1. 7

### Waktu PENELITIAN

No	Kegiatan Penelitian	Febuari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pemilihan topic penelitian							
2	Perizinan judul							
3	Pemilihan judul							
4	Pengajuan judul dan tempat penelitian							
5	Pengajuan BAB I							
6	Pengajuan BAB II							
7	Pengajuan BAB III dan kuesioner							
8	Sidang UP							
9	Bab IV							
10	Bab V							
10	Sidang Akhir Skripsi							

Sumber : data diolah peneliti 2023