

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas layanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Kualitas layanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas layanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas layanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Selain kualitas layanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. **Menurut Walton** harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan

terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapanharapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam menjualkan makanannya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulangulang.

Kawasan kuliner di Daerah strartegis kota di setiap tahun bertambah maju pesat dengan adanya pembukaan tempat-tempat destinasi baru oleh Pemerintah. Tempat wisata dengan berbagai pilihan obyek wisata yang dari timor tengah tersebut dipromosikan oleh Pemerintah sehingga dapat menarik jumlah wisatawan luar maupun asing untuk datang ke Kota Bandung. Traveler's saat liburan mengunjungi sejumlah tempat wisata di bandung Barat seperti dikawasan wisata Lembang atau wisata Maribaya, atau menjelajahi eksotisme tempat wisata alam di Bandung Selatan yang ada di kawasan wisata ciwidey dan wisata pangalengan. Kemudian juga shopping di sejumlah tempat wisata belanja di Bandung. Belum lengkap rasanya jika kita tida berburu kuliner sejumlah tempat makan di Bandung yang terkenal enak dan harganya murah. Salah satu tempat kuliner di Bandung yang bagus dan sangat rekomended untuk dikunjungi saat liburan adalah sebuah rumah makan yang disediakan menu khas timur tengah (Midle East Restaurant And Café) yaitu Al Jazeera Signature Bandung.

Berdasarkan data yang diberikan oleh pemilik Restoran mengenai data pgunjung satu tahun terakhir pada tahun 2019 dibawah ini :

Tabel 1. 1
Data Jumlah Pengunjung pada Restoran Al Jazeerah Bandung

| No | Bulan | Jumlah Pengunjung | No | Bulan | Jumlah pengunjung |
|--------|----------|---|----|-----------|-------------------|
| 1 | Januari | 1045 | 7 | Juli | 1230 |
| 2 | Februari | 1038 | 8 | Agustus | 1300 |
| 3 | Maret | 989 | 9 | September | 970 |
| 4 | April | 1028 | 10 | Oktober | 970 |
| 5 | Mei | 1556 | 11 | November | 1200 |
| 6 | Juni | 1500 | 12 | Desember | 1200 |
| Jumlah | | 70156 | | Jumlah | 60870 |
| | | Total Pengunjung 2019 Sebanyak 14026 orang | | | |

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat data pengunjung pada restoran Al-Jazeerah Bandung tahun 2019 terdapat naik turunnya pengunjung, artinya masih perlu perbaikan dari segi kualitas layanan dan harganya. Pihak restoran harus benar-benar memperhatikan pelanggan mengenai apa yang diinginkan dari segi layanan dan pihak restoran juga harusnya memberikan harga sesuai dengan kualitasnya.

Berdasarkan penyebab naik turunnya pengunjung yang terdapat pada table 1.1. peneliti melakukan survey pendahuluan dengan cara membagikan koesioner kepada 20 responden yang dilakukan secara acak kpada konsumen restoran Al-Jazeerah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan menyebabkan naik turunnya pengunjung. Berikut adalah hasil penelitian survey pendahuluan pada retoran Al-Jazeerah Bandung.

Tabel 1. 2
Survei Pendahuluan Kualitas Pelayanan

| No. | Dimensi | Ya | | Tdk | | Jumlah responden | Jumlah Persentasi (%) |
|------------|--|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | Responden | Persntasi | Responden | Persentasi | | |
| 1 | Petugas melakukan Pelayanan dengan cepat saat konsumen memesan makanan | 9 Orang | 45% | 11 Orang | 55% | 20 Orang | 100% |

Hasil survei pendahuluan tersebut menunjukan bahwa dari responden kualitas Pelayanan memperoleh nilai Sebayak 45% menyatakan tidak setuju dari responden petugas melakukan layanan dengan cepat saat konsumen memesan makanan. Dan sebanyak 55% menyatakan tidak setuju dari responden petugas menjawab dengan cermat saat konsumen menanyakan menu makanan. 76 Konsumen umumnya berpendapat bahwa petugas lamban dan kurang cermat dalam melayani konsumen tidak puas dengan pelayanan yang di berikan restoran Al-Jazeerah Bandung

Tabel 1. 3
Survei Pendahuluan Harga

| No | Dimensi | Ya | | Tdk | | Jumlah Responden | Jumlah persentasi |
|-----------|--|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | Responden | Persentasi | Responden | Persentasi | | |
| 1 | Petugas menjawab dengan cermat saat konsumen menanyakan menu harga | 7 Orang | 35% | 13 Orang | 65 % | 20 Orang | 100% |

Sumber : Olah data peneliti, 2020

Hasil survei pendahuluan tersebut menunjukan bahwa dari responden kualitas pelayanan memperoleh nilai sebayak 35% menyatakan tidak setuju dari responden Harga produk di Restoran Al-Jazeerah Bandung dapat dijangkau oleh kemampuan Anda. Dan sebanyak 65% menyatakan tidak setuju Harga produk di restoran Al-Jazeerah bandung sesuai dengan kualitas produk. Konsumen umumnya berpendapat bahwa harga tidak terjangkau dan tidak sesuai dengan kualitas produk yang di berikan restoran Al-Jazeerah Bandung.

Tabel 1. 4
Survei Kepuasan Pelanggan

| No | Dimensi | Ya | | Tdk | | Jumlah Responden | Jumlah Persentasi |
|-----------|--|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|
| | | Responden | Persentasi | Responden | Persentasi | | |
| 1 | Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan terhadap kualitas makanan dan minuman | 6 Orang | 30% | 14 Orang | 70% | 20 Orang | 100% |

Hasil survei pendahuluan tersebut menunjukan bahwa dari responden kepuasan pelanggan memperoleh nilai sebanyak **30%** menyatakan setuju, dan sebanyak **70%** menyatakan tidak setuju atas kualitas makanan dan minuman.

Berdasarkan data hasil survei pendahuluan diatas dijelaskan bahwa dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada restoran Al-Jazeerah Bandung masih banyak kekurangan yang harus dibenahi oleh pihak restoran, terutama dari kualitas pelayan dan harga agar konsumen bisa merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh restoran Al-Jazeerah Bandung, dan yang paling sangat penting bisa tetap berdiri dan bisa bersaingan dengan restoran-restoran di bandung bahkan bisa memenangkan persaingan yang sangat ketat dieranya sekarang ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Restoran Al Jazeerah Bandung)

1.2.Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Tingkat kepuasan konsumen yang kurang optimal berpengaruh terhadap jumlah pengunjung Restoran Al Jazeerah.
- b. Kualitas layanan pada Restoran Al Jazeerah belum optimal.
- c. Harga tidak sesuai dengan kualitas produk.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada :

- a. Kajian pengaruh kualitas layanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).
- b. Unit analisis pada penelitian ini adalah pelanggan Restoran Al Jazeerah.
- c. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah maka dapat dirumuskan masalah :

- a. Bagaimana kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan pada Restoran Al Jazeerah.
- b. Seberapa besar kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Al Jazeerah.
- c. Seberapa besar harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Al Jazeerah

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan ialah untuk mendapatkan data dan informasi yang kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut yang digunakan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir Program Strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan pada Restoran Al Jazeerah.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Al Jazeerah
- c. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Al Jazeerah.

1.6. Kegunaan Penelitian dan

1.6.1. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan mampu menambah wawasan ilmu di bidang pasar modal khususnya pergerakan dan perkembangan harga saham sektor pertambangan serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi harga saham sektor pertambangan.

1.6.2. Kegunaan Praktis

1) Bagi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.

2) Bagi Perusahaan

Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan pada Restoran Al Jazeerah dan memberikan perhatian dalam hal kualitas layanan da harga sehingga akan berdampak pada kepuasan yang optimal.

3) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian berkaitan dengan kepuasan pembaca agar pembaca bisa mendapatkan wawasan dari penelitian ini.

4) Bagi Penulis

Untuk pihak restaurant hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Restaurant Al Jazeerah Kota Bandung, terutama mengetahui kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen
Bagi pihak akademis hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk pembelajaran ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen, konsentrasi manajemen pemasaran .

