

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Kepariwisataan telah berkembang menjadi industri besar yang memiliki peran strategis dalam pembangunan Kota Bandung. Posisi Kota Bandung sebagai pusat bisnis, pemerintahan, pendidikan, ibukota propinsi dan keunggulan iklim kota, sebagai pendukung aktivitas wisata Kota Bandung sehingga menjadi pusat distribusi wisatawan terutama wisatawan nusantara.

Perkembangan wisata kuliner di Kota Bandung adalah salah satu daya tarik yang paling berpotensi untuk saat ini, sehingga banyaknya bermunculan para pengusaha restoran yang membuka usahanya seperti warung nasi Ampera, Bumbu Desa, Bancakan, Sambara, Sarisunda, Ikan Mas Cianjur dan lain sebagainya. Namun salah satu restoran yang namanya cukup terkenal dan sudah lama berdiri adalah restoran Sindang Reret. Restoran ini sudah berdiri sejak tahun 1973 yang menyajikan berbagai macam makanan khas sunda. Akan tetapi karena banyaknya para wisatawan yang mengunjungi Bandung membuat banyak para pengusaha untuk berbondong-bondong untuk mendirikan restoran yang menyajikan menu makanan sunda, ini merupakan suatu persaingan dalam dunia bisnis dan hal ini dapat mempengaruhi restoran Sindang Reret akan kehilangan para pelanggannya.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh penulis terdapat penurunan pengunjung restoran Sindang Reret, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung**  
**Restoran Sindang Reret**  
**Per Juni 2008 – Juli 2009**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
Juni	5322
Juli	4738
Agustus	4325
September	3827
Oktober	4451
November	4675
Desember	5565
Januari	3252
Februari	2789
Maret	2854
April	3129
Mei	3524

Sumber: Restoran Sindang Reret

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pengunjung restoran Sindang Reret mengalami penurunan yang signifikan, hal ini bisa saja terjadi karena banyaknya restoran sunda baru yang baru bermunculan atau kualitas produk yang disajikan restoran Sindang reret tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengunjung

restoran Sindang Reret. Dalam usaha restoran maka kualitas produk harus diperhatikan dengan seksama, karena dengan kualitas produk yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada pengunjung untuk tetap mengunjungi restoran tersebut. Kualitas Produk yang baik bertujuan untuk memenuhi harapan yang diterima pelanggan agar dapat mendorong loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, sehingga perusahaan dapat meningkatkan laba perusahaan dan daya saing dengan produk lain. Adapun semakin loyal seorang konsumen, maka akan semakin banyak keuntungan yang dapat diraih perusahaan dari konsumen yang bersangkutan.

Pengunjung yang datang pada suatu restoran atau tempat makan karena ia merasakan suatu kepuasan yang ada dalam tempat tersebut, kini kepuasan tidak lagi menjadi tujuan utama pemasaran. Kepuasan konsumen hanya menjadi dasar untuk tahap selanjutnya, karena intinya adalah kesetiaan. Membuat konsumen menjadi setia bukanlah perkara mudah apalagi jika perusahaan yang bersangkutan hanya mengkonsentrasikan aktivitas pemasaran untuk mencari pelanggan baru tanpa berusaha memperhatikan atau mempertahankan pelanggan tetap. Pelanggan tetap inilah yang diharapkan untuk melakukan pembelian ulang (repeat purchase) dan publisitas yang positif terhadap suatu restoran. Pelanggan setia tidak akan pindah ke lain hati walaupun restoran-resoran lain menawarkan berbagai hal yang dapat memberikan suatu perbedaan, konsumen yang sudah loyal terhadap suatu restoran maka tidak akan lari. Pelanggan yang loyal belum tentu puas, namun pelanggan yang puas akan berubah menjadi pelanggan loyal.

Atas dasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP**

## **LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN SINDANG RERET CAB.SURAPATI “**

### **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas produk pada restoran Sindang Reret ?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan restoran Sindang Reret ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan restoran Sindang Reret ?

### **I.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian, tentunya memiliki tujuan yang jelas. Begitu juga dengan penulis mempunyai tujuan antara lain yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran tentang kualitas produk pada restoran Sindang Reret
2. Untuk mengetahui tentang loyalitas pelanggan restoran Sindang Reret
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan restoran Sindang Reret.

### **I.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **I.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

1. Sumbangan pemikiran khususnya bagi jurusan Manajemen Industri Katering
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas produk pada restoran Sindang Reret

#### **I.3.2.2 Kegunaan Praktis**

1. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan penulis tentang masalah pengaruh produk terhadap terhadap loyalitas pelanggan
2. Sebagai bahan masukan bagi pengelola restoran Sindang Reret
3. Bahan kajian lebih lanjut bagi siapa saja yang berminat terhadap masalah ini terutama aspek-aspek lainnya yang belum terungkap dalam penelitian ini