

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi, tingkat ketergantungan antar bangsa tidak dapat dihindari. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi mendorong terjadinya perdagangan bebas dimana dunia seakan-akan tanpa batas.

Pertumbuhan suatu industri juga turut serta dalam meningkatnya era globalisasi, pertumbuhan sebuah industri juga dapat merubah sikap dan tingkah laku konsumen, kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin beragam. Pemilihan akan suatu produk telah menjadi posisi tertinggi dalam pemasaran, oleh karena itu selain produk yang berkualitas, pelayanan juga mempunyai peran penting agar terciptanya loyalitas konsumen yang bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan secara fungsional pada konsumennya tapi juga dapat memenuhi kebutuhan dari harapan konsumen.

Kualitas merupakan komponen yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam industri makanan karena merupakan industri yang kompetitif, dimana terdapat banyak pelaku di dalamnya, untuk mempertahankan konsumen agar tidak beralih ke restoran lain maka harus dipertahankan kualitas yang dihasilkan sehingga konsumen dapat terus melakukan pembelian berulang-ulang (loyal) bahkan diharapkan nantinya dapat menyebarkan informasi positif terhadap konsumen lain.

Apabila suatu industri mempunyai prospek cukup bagus maka akan semakin banyak perusahaan – perusahaan baru muncul dan bergerak dalam industri yang sama, dikarenakan adanya permintaan pasar yang menjanjikan. Semakin banyak perusahaan muncul pada industri yang sama maka menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam industri tersebut dikarenakan semakin banyak pula perusahaan yang memperebutkan kosumen pada pasar yang sama. Hal ini menyebabkan perusahaan-perusahaan yang bersaing melakukan berbagai strategi dalam memasarkan produknya agar dapat merebut pasar sehingga menjadi *marketleader* dalam industri tersebut.

Sesuai dengan pengertian tentang restoran adalah tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan makanan dan minuman, suatu restoran harus selalu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Seperti terdapat suatu daerah yang strategis di Sukabumi di kawasan Jalur Sukabumi yang tidak jauh dari kota Sukabumi yang memberikan suasana yang nyaman, dan suasana yang sejuk dan udara yang segar. Kawasan Jalur sukabumi yang memiliki potensi besar, membuat banyak pengusaha mendirikan restoran di kawasan tersebut. Perkembangan bisnis restoran di kawasan Jalur Sukabumi, terlihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Restoran Yang Berada di Kawasan Jalur Sukabumi**

| No | Nama Restoran      | Alamat                          |
|----|--------------------|---------------------------------|
| 1. | Sate Maranggi      | Jl. Jalur no 115 Baros Sukabumi |
| 2. | Pawon Ligar        | Jl. Jalur no 123 Sukabumi       |
| 3. | Saung Eneng        | Jl. Jalur no 119 Sukabumi       |
| 4. | Saung Hegar Rizky  | Jl. Jalur no 419 Sukabumi       |
| 5. | Krisik Resto       | Jl. Jalur no 376 Baros Sukabumi |
| 6. | Sawoeng Ponyo      | Jl. Jalur no 352 Sukabumi       |
| 7. | Warung Sate Jalur  | Jl. Jalur no 287 Sukabumi       |
| 8. | Resto Amanah Restu | Jl. Jalur no 296 Sukabumi       |
| 9. | Saung Bambu Kuring | Jl. Jalur no 374 Baros Sukabumi |

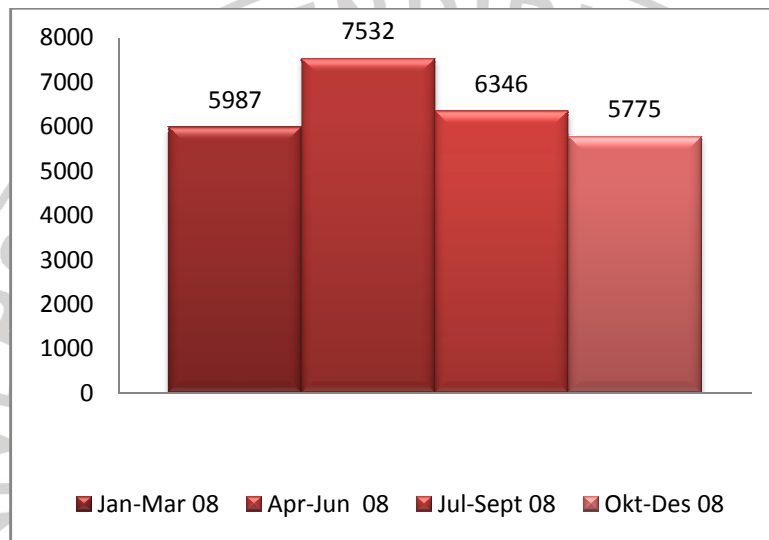
Sumber : Riset Pendahuluan, Kantor Camat Baros

Saung Bambu Kuring adalah salah satu restoran yang berada dikawasan Jalur Sukabumi yang dapat dilihat dari tabel di atas bahwa kawasan tersebut memiliki tingkat persaingan yang sangat ketat. Dengan persaingan yang sangat ketat Saung Bambu Kuring dituntut untuk dapat memberikan keunikan produk yang ditawarkannya, disamping memuaskan rasa lapar para pelanggannya.

Persaingan dalam bisnis restoran yang semakin banyak di daerah Jalur Sukabumi membuat Saung Bambu Kuring sulit agar mendapatkan kesetiaan pelanggan (loyalitas pelanggan) yang mempunyai harapan untuk puas dan ingin kembali lagi menikmati atau bahkan lebih dari harapan yang diinginkan pelanggan. Menurut data yang diperoleh dari Saung Bambu Kuring kejadian

tersebut sangat berdampak terhadap jumlah pengunjung yang mengalami penurunan pada triwulan ketiga dan keempat pada tahun 2008 seperti terlihat pada Gambar 1.1

**GAMBAR 1.1**  
**Jumlah Pengunjung Ke Restoran Saung Bambu Kuring**  
**Per-Triwulan tahun 2008-2009**



Sumber : Data Saung Bambu Kuring 2009

Gambar 1.1 di atas memperlihatkan bahwa ada penurunan jumlah pengunjung Saung Bambu Kuring. Cenderung menurun dari akhir tahun 2008. pada triwulan ketiga yaitu pada bulan juli sampai dengan september tahun 2008 pelanggan Saung Bambu Kuring yang berjumlah -18.68% pelanggan mulai berkurang menjadi -9.88% pada triwulan keempat atau akhir tahun 2008. Diduga kejadian penurunan loyalitas pelanggan Saung Bambu Kuring pada akhir tahun 2008, disebabkan oleh pelayanan yang diberikan Saung Bambu Kuring.

Pelanggan sebagai pengguna jasa restoran yang memutuskan restoran mana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan

keinginannya. Mereka dapat meninggalkan dan tidak akan datang kembali ke restoran yang tidak menyediakan pelayanan sesuai denganinginannya. Pelayanan optimal yang sesuai dengan ekspektasi terhadap pelanggan, produk restoran pada akhirnya akan mampu meningkatkan citra restoran tersebut sehingga secara otomatis pelanggan akan bertambah maka suatu kewajaran bila restoran menjadikan pelayanan sebagai strategi bersaing untuk menjadi yang terbaik, karena dengan pertumbuhan bisnis yang semakin maju pelangganpun akan semakin cerdas dalam memilih produk/jasa dan menginginkan sesuatu yang lebih.

Seiring dengan peningkatan pelanggan yang semakin meningkat dan ketatnya dalam persaingan antara restoran maka setiap restoran di kawasan Jalur Sukabumi sekarang tidak hanya mengandalkan produk fisik untuk daya saingnya. Hal ini disebabkan karena sudah hampir semua restoran mempunyai produk fisik yang dapat dinikmati konsumen, sehingga restoran harus menggunakan aspek pelayanan yang lebih, karena aspek pelayanan ini adalah salah satu alat untuk bersaing yang baik untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan dengan otomatis akan menjadi posisi yang sangat baik diantara pesaing.

Dengan melihat kenyataan yang terjadi setelah melakukan survey di restoran Saung Bambu Kuring Juli 2009 terhadap 30 orang pelanggannya, menyatakan alasan mereka datang ke restoran Saung Bambu Kuring terlihat pada tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penurunan Loyalitas**  
**Pada Restoran Saung Bambu Kuring**

| Keterangan   | Jumlah Responden | Persentase   |
|--------------|------------------|--------------|
| Pelayanan    | 13               | 43,33        |
| Hidangan     | 7                | 23,33        |
| Suasana      | 6                | 20           |
| Harga        | 4                | 13,33        |
| <b>Total</b> | <b>30</b>        | <b>100,0</b> |

Sumber data Saung Bambu Kuring

Tabel 1.2 menunjukkan 43,33 % responden yang menyatakan bahwa restoran Saung Bambu Kuring terlihat kurang memenuhi keinginan pelanggannya. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan belum maksimal, sehingga terjadinya penurunan loyalitas pelanggan.

Tingkat harapan pelanggan yang semakin meningkat ditambah ketatnya persaingan restoran di sekitar jalan jalur Sukabumi. Pelanggan sebagai pengguna jasa restoran akan memilih restoran yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya.

Perbedaan perilaku konsumen yang mengarah kepada kebutuhan - kebutuhan yang berbeda dan tidak semata dilihat dari kualitas produk dan harga. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian mengenai ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restaurant Saung Bambu Kuring Sukabumi “***.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Jumlah restoran yang semakin meningkat di kawasan JL. Jalur Sukabumi, yang berakibat terhadap pelanggan pindah ke restoran lain atau loyalitasnya cenderung lemah. Berdasarkan data yang terdapat di restoran Saung Bambu Kuring, terjadi dua kali penurunan jumlah pengunjung dalam dua triwulan tahun 2008 hal ini mengidentifikasi adanya penurunan loyalitas pelanggan yang terjadi dan diduga disebabkan pelayanan yang diberikan oleh restoran Saung Bambu Kuring kurang memuaskan.

“Perumusan masalah merupakan langkah awal dalam menentukan problematika penelitian dan bagian pokok dari kegiatan penelitian” (Suharsimi Arikunto,1998:42). Sesuai dengan identifikasi masalah, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (keandalan) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (kepastian) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (kemudahan) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (keandalan) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (kepastian) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (kemudahan) terhadap loyalitas pelanggan restoran Saung Bambu Kuring.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Secara Ilmiah : hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan kepada pengembangan ilmu manajemen khususnya Manajemen Industri Katering mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan khususnya di restoran.
2. Secara praktis
  - a. Bagi industri : hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha



khususnya di bidang restoran dalam upaya pengembangan usahanya dan peningkatan keberhasilan restorannya.

- b. Bagi peneliti : menambah wawasan serta pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan pada restoran Saung Bambu Kuring.

