

BAB I

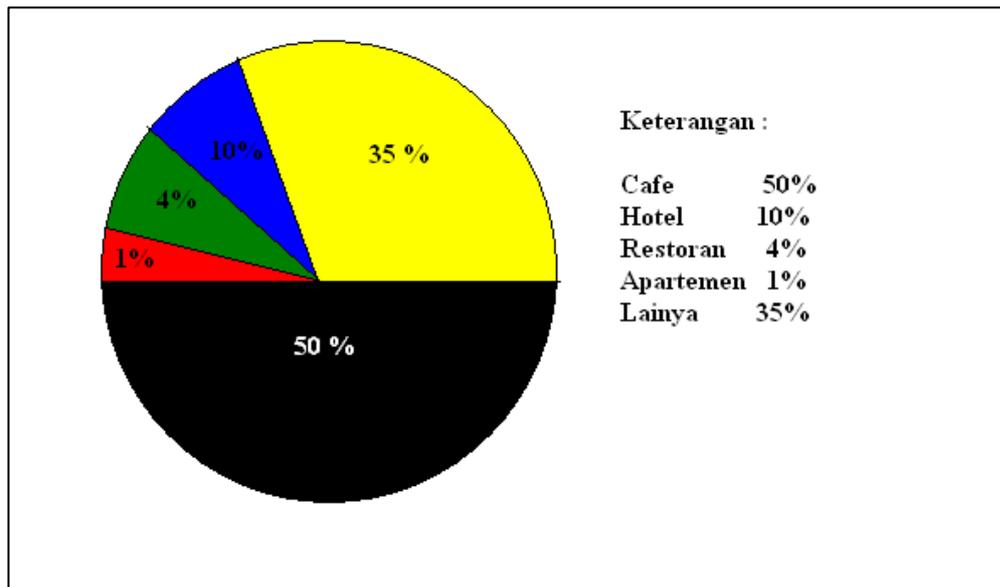
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dan perekonomian dunia dewasa ini sangat pesat, dimana perubahan ini juga terjadi pada negara berkembang seperti di Indonesia. Pada saat ini bangsa Indonesia sedang giat melaksanakan pembangunan di bidang ekonomi guna meningkatkan taraf hidup rakyat, karena telah terjadi pergeseran struktur ekonomi dari sektor pertanian ke sektor industri dan jasa.

Pergeseran struktur ini didorong oleh kemajuan teknologi dan membawa dampak yang nyata pada dunia usaha di Indonesia dewasa ini. Hal ini terlihat dari semakin bertambahnya jumlah perusahaan dari berbagai bidang usaha dan skala usaha yang beragam. Dengan perkembangan dunia usaha ini maka permasalahan yang dihadapi pun semakin luas dan kompleks, demikian juga dengan tingkat persaingan yang dihadapi akan semakin ketat pula di antara perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya untuk menjadi yang teratas, sehingga tujuan perusahaan untuk berkembang dan mencapai tingkat laba yang tinggi pun sulit dicapai.

Begitu banyaknya pilihan industri yang bergerak di bidang jasa dan produk sekarang ini di Bandung, sebagai contoh dapat dilihat dalam gambar berikut ini perbandingan industri jasa dan produk yang tercatat pada data Dinas Perkembangan Usaha Kota Bandung.



Sumber: Dinas Perkembangan Usaha Kota Bandung

Gambar 1.1
Pemetaan Industri Jasa dan Produk di Kota Bandung

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan, bahwa jenis usaha café adalah usaha yang terbanyak jumlahnya dibanding dengan jumlah usaha lain yang tercatat dalam data Bandung *Tourism* ini.

Begitu banyak café yang terdapat di Bandung, ini menandakan persaingan yang semakin ketat. Semakin banyak perusahaan yang menghasilkan produk sejenis, juga berbagai jasa yang menyajikan layanan serupa. Keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya ditentukan melalui proses riset pasar yang relevan yang mampu mengidentifikasi peluang memudahkan dalam menentukan strategi pemasaran.

Menyadari akan ketatnya persaingan yang dihadapi terutama dari perusahaan yang sejenis, maka setiap perusahaan dipacu untuk dapat mempertahankan kepemimpinan pasar dengan memberikan kepuasan terhadap

konsumen, meningkatkan kualitas produk dan melakukan pengembangan terhadap produk serta pelayanan yang baik terhadap konsumen diharapkan dapat meningkatkan penjualan sehingga laba yang dicapai akan optimal demi kelangsungan hidup perusahaan, untuk itulah diperlukan suatu cara yang tepat dan sistematis. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan adalah melakukan kegiatan di bidang pemasaran, karena kegiatan di bidang pemasaran ini perusahaan diharapkan mampu menganalisa kebutuhan, mengidentifikasi kesempatan secara cermat dan efektif serta dapat menciptakan pasar.

Kelemahan dan keunggulan perusahaan hendaknya dianalisis sehingga menjadi sebuah titik tolak yang kuat buat perusahaan dalam mengambil keputusan yang efektif dan efisien serta untuk memperkuat posisinya dari para pesaing yang ada. Di tengah berbagai produk yang bermunculan saat ini tentunya perusahaan harus mempunyai kualitas produk dan pelayanan yang baik agar tercapainya kepuasan konsumen. Konsumen saat ini sangat efektif dalam melakukan pembelian karena kritisnya kualitas produk yang terjadi di pasar. Oleh sebab itu perusahaan harus tetap mempertahankan kualitas produk serta kualitas dari pelayanan sendiri sebagai penunjang kepuasan pelanggan.

Mengingat begitu banyaknya persaingan di bidang industri makanan perusahaan harus bisa mengantisipasi kemungkinan yang terjadi dengan melakukan strategi yang tetap agar tidak tersisih dari persaingan.

Namun begitu, Glosis Grill & Bar Café Bandung tidak terlepas dari situasi bisnis yang ketat terutama dalam bidang makanan yang semakin kuat, dimana café lain banyak didirikan dan saling berlomba meningkatkan kualitas produk

dengan kualitas pelayanan yang juga semakin tajam. Situasi ini menyebabkan jumlah pengunjung Glosis Grill & Bar Café Bandung menjadi tidak stabil. Berikut ini adalah jumlah pengunjung Glosis Grill & Bar Café Bandung selama sepuluh bulan terakhir:

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Glosis Grill & Bar Café di Kota Bandung
Periode September/Juni Tahun 2010 -2011

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung	Persentase (%) Kenaikan/Penurunan
1.	September	1.103	0
2.	Oktober	1.081	-1 %
3.	November	1.092	1 %
4.	Desember	1.525	3 %
5.	Januari	1.080	-2 %
6.	Februari	1.984	8 %
7.	Maret	1.883	5 %
8.	April	1.192	-3 %
9.	Mei	1.203	-9 %
10.	Juni	1.212	-7 %
Jumlah Pengunjung Rata Rata Perbulan		10.385	

Sumber: Manajemen Glosis Grill & Bar Café Bandung

Berdasarkan data di atas dapat terlihat jumlah konsumen Glosis Grill & Bar Café Bandung dari bulan ke bulannya mengalami penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan, pada bulan Januari mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar -21% dan hingga bulan Juni mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar -7%. Penurunan jumlah pengunjung tersebut menunjukkan adanya indikasi penurunan kepuasan pelanggan pada Glosis Grill & Bar Café Bandung.

Menurut Kotler dan Amstrong (2004:282), mutu (kualitas) merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Hal yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat memicu kepuasan pelanggan ialah kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada pra penelitian yang dilakukan penulis terhadap pengunjung Glosis Grill & Bar Café Bandung dengan melakukan wawancara terhadap pengunjung, mereka mengatakan bahwa kualitas makanan dari Glosis Grill & Bar Café Bandung dirasakan kurang baik dari segi penampilan maupun cara penyajian makanannya dan mengenai lamanya pelayanan, datangnya pesanan yang lebih dari 15 menit, serta tidak adanya penjelasan yang dilakukan oleh *waiter* terhadap *menu* yang ada di Glosis Grill & Bar Café Bandung, dengan demikian terlihat adanya ketidakpuasan pengunjung yang diakibatkan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Glosis Grill & Bar Café Bandung.

Maka dari itu, berdasarkan uraian yang telah diungkap, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Glosis Grill & Bar Café Bandung”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian seperti yang telah diuraikan di atas serta untuk mempermudah pembahasan, maka penulis perlu membatasi pokok permasalahan dengan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Glosis Grill & Bar Café Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Glosis Grill & Bar Café Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Glosis Grill & Bar Café Bandung?

1.3 Manfaat dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Glosis Grill & Bar Café Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Glosis Grill & Bar Café Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Glosis Grill & Bar Café Bandung.

