

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan dunia bisnis semakin pesat dan keadaan perekonomian duniapun dapat berubah dengan intensitas yang cukup tinggi, di mana hal ini baik secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi keadaan dan eksistensi sebuah perusahaan. Pimpinan perusahaan harus mengikuti perkembangan zaman dan perubahan yang terjadi pada segala aspek di lingkungan perusahaan sehingga mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Di samping itu pihak manajemen perusahaan harus mampu mengindikasikan dengan akurat kompetisi yang terjadi di pasar dan bagaimana strategi yang harus diterapkan oleh perusahaan untuk memenangkan persaingan tersebut.

Saat ini banyak restoran yang bermunculan di kota Bandung, menurut data dinas kebudayaan dan pariwisata jawa barat 2005, jumlah tempat makan dikota Bandung sebanyak 138 restoran dan 170 rumah makan kemungkinan jumlah tersebut akan terus meningkat. Peningkatan tersebut tentunya memperbesar persaingan yang timbul, sehingga pihak restoran harus pintar menyiasati perubahan perilaku konsumen yang terjadi untuk perkembangan restoran dimasa yang akan datang.

Dalam rangka menyediakan nilai bagi konsumen pihak restoran perlu mengembangkan menu yang berkualitas, artinya menu tersebut tidak hanya memenuhi selera konsumen melainkan juga harus tersedia harga yang layak dan terjangkau oleh konsumen yang menjadi pangsa pasar restoran tersebut.

Produk di sini merupakan menu masakan sunda. Sedangkan secara umum definisi menu adalah sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang cara pengolahannya dan disajikan untuk tamu yang datang ke restoran. Dan selanjutnya, dalam skripsi ini saya menggunakan kata produk sebagai kata pengganti dari kata menu itu sendiri.

Perilaku permintaan konsumen terhadap barang dan jasa akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: pendapatan, selera konsumen, dan harga barang, disaat kondisi yang lain tidak berubah (*ceteris paribus*). Perilaku konsumen ini didasarkan pada teori perilaku konsumen yang menjelaskan bagaimana seseorang dengan pendapatan yang diperolehnya, dapat membeli berbagai barang dan jasa sehingga tercapai kepuasan tertentu sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Di wilayah Bandung terdapat 13 restoran sunda yang menyajikan menu masakan khas parahyangan. Saat ini, beberapa restoran sunda mengalami penurunan permintaan konsumen. Seperti yang terlihat dari tabel penurunan permintaan menu di beberaparestoran sunda pada tahun 2008 yaitu pada periode bulan Januari – Maret, adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Penurunan Permintaan Menu**  
**DATA PENURUNAN PERMINTAAN**

RESTORAN	BULAN			Persentase Rata – Rata Perbulan
	Januari	Februari	Maret	
Kampung Daun	12%	23%	22%	Turun 19 %
Ma' Uneh	47%	47%	25%	Turun 15 %
Sapulidi	15%	20%	28%	Turun 21 %
Sari Sunda	5%	15%	20%	Turun 13,33 %
Sindang Reret	47%	15%	25%	Turun 16,67 %

Sumber data diperoleh dari pihak manajer masing – masing restoran

Data tabel di atas menggambarkan beberapa restoran sunda di wilayah Bandung sedang mengalami penurunan jumlah permintaan. Restoran Sapulidi

merupakan salah satu restoran yang mengalami persentase rata – rata penurunan permintaan terbesar sebanyak 21 % sedangkan penurunan permintaan terkecil terdapat pada restoran Sapulidi.

Penurunan jumlah permintaan tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah faktor penetapan harga, pendapatan konsumen dan menurunnya kualitas pelayanan. Faktor harga diindikasikan oleh harga menu yang ditetapkan relatif lebih mahal dari restoran-restoran pesaing, selain itu pendapatan konsumen yang menurun akibat krisis global diindikasikan dapat menurunkan daya beli konsumen. Sedangkan menurunnya kualitas pelayanan diindikasikan oleh kurangnya komunikasi antara pelayan dan konsumen.

Ketiga faktor tersebut mengakibatkan kelima Restoran Sunda di atas mengalami penurunan permintaan. Untuk itu pihak Restoran Sunda harus segera melakukan perbaikan strategi penetapan harga menu dan hal – hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk mengatasi masalah penurunan permintaan konsumen dengan melakukan rekayasa menu (*menu engineering*).

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH HARGA, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERMINTAAN PRODUK RESTORAN SUNDA DI WILAYAH BANDUNG”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Saat ini restoran tersebut mengalami masalah penurunan permintaan konsumen. Penurunan permintaan tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor antara lain : Harga barang itu sendiri, pendapatan masyarakat, selera konsumen,

intensitas kebutuhan, distribusi pendapatan, penambahan penduduk, barang pengganti dan kualitas pelayanan.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi permintaan. Akan tetapi dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya akan mengkaji variabel harga, pendapatan dan kualitas pelayanan sebagai faktor – faktor yang mempengaruhi jumlah permintaan pada restoran sunda di wilayah Bandung. Pembatasan masalah ini diambil karena keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki oleh penulis. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh pendapatan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung ?
4. Bagaimana pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas pelayanan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pendapatan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung.

3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh harga, pendapatan dan kualitas pelayanan terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung.

#### 1.4 Manfaatnya Penelitian

1. Secara teoritis : diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen industri catering
2. Secara praktis
  - Bagi industri : diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan konsumen Restoran.
  - Bagi pihak-pihak terkait : diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan informasi untuk perencanaan dan pengembangan restoran sunda di wilayah Bandung.