

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini bisnis hotel dan restoran di Indonesia semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Tujuan wisata (destinasi) pariwisata, hotel, dan restoran juga semakin bertambah di sejumlah daerah. Hal itu juga terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Segala bisnis pelayanan jasa dan sejenisnya semakin tumbuh baik, seperti restoran, *night club*, *bar*, *pub*, *catering service*, diskotik.

Krisis global yang terjadi sekarang ini telah memberikan imbas yang negatif bagi pertumbuhan ekonomi dunia. Dampak tersebut terjadi mulai dari negara-negara maju seperti di Eropa, Asia, dan seluruh dunia hingga negara berkembang seperti di Indonesia. Krisis ini telah menghambat laju perekonomian dunia. Segala macam bentuk usaha di seluruh dunia mengalami kelambatan hingga penurunan permintaan yang berdampak pada penurunan pendapatan usaha.

Di Indonesia, krisis global memberikan dampak yang harus diwaspadai oleh para pengusaha. Kegiatan dunia usaha selama triwulan IV-2008 mengalami penyusutan dengan Saldo Bersih Tertimbang (SBT) minus 1,56%. Berdasarkan sektor ekonomi, penurunan kegiatan usaha terjadi pada empat sektor ekonomi dengan penyumbang terbesar yakni sektor industri pengolahan (SBT -2,75%), sektor pertambangan & penggalian (SBT -2,38%), sektor pertanian, peternakan, kehutanan & perikanan (SBT -0,57%), dan sektor bangunan (SBT -0,29%), (detikfinance.com, 30 Maret 2009).

Dilihat dari subsektor ekonominya, penyumbang terbesar penurunan kegiatan usaha yakni subsektor pertambangan minyak & gas bumi (SBT -1,92%), subsektor industri tekstil, barang kulit & alas kaki (SBT -0,89%), subsektor industri alat angkutan, mesin & peralatannya (SBT -0,78%), subsektor industri pupuk, kimia & barang dari karet (SBT -0,64%), dan subsektor kehutanan (SBT -0,58%), (detikfinance.com, 30 Maret 2009).

Akan tetapi, terdapat lima sektor ekonomi lainnya yang masih menunjukkan peningkatan usaha meskipun terjadi perlambatan dibandingkan triwulan sebelumnya. Sektor ekonomi tersebut diantaranya ialah sektor keuangan, persewaan & jasa perusahaan (SBT 2,68%), sektor perdagangan, hotel & restoran (SBT 0,58%) dan sektor pengangkutan & komunikasi (SBT 0,51%), (detikfinance.com, 30 Maret 2009).

Sementara itu di kuartal-I 2009 terdapat ada lima sektor industri yang masih menunjukkan peningkatan usaha meski terjadi perlambatan. Diantaranya ialah sektor listrik, gas dan air bersih, memiliki indeks masih cukup baik yaitu 108,25. Sektor perdagangan, hotel, dan restoran juga masih meningkat dengan indeks 106,90. Sedangkan transportasi dan telekomunikasi memiliki angka indeks 108,30 serta sektor keuangan, persewaan, dan perusahaan 122,26 maupun sektor jasa-jasa sebesar 117,42.

Dari data tersebut terlihat bahwa dalam indeks dinyatakan bila di bawah 100 berarti kondisi bisnis menurun. Namun, bila di atas 100 artinya kondisi bisnis meningkat, (fiskal.depkeu.go.id). Hal ini menunjukkan sektor industri hotel dan

restoran meningkat pada awal tahun 2009. Pada triwulan sebelumnya pun (kuartal-IV 2008) meskipun sektor-sektor industri lainnya mengalami penurunan usaha di saat krisis tetapi sektor industri hotel dan restoran masih tetap tumbuh dengan memperoleh Saldo Bersih Tertimbang sebesar 0,58%. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis hotel dan restoran termasuk juga bisnis kuliner masih tetap diminati oleh para investor untuk menanamkan modalnya. Serta mengingat bahwa makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang tidak akan pernah ada habisnya, sehingga bisnis ini menjadi salah satu bisnis yang tidak akan pernah mati selama manusia tersebut membutuhkan makan.

Dengan asumsi seperti inilah maka usaha bisnis kuliner mengalami perkembangan yang cukup signifikan sejalan dengan peningkatan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Namun demikian, untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis kuliner ini tidak mudah karena semakin banyaknya pesaing di bisnis ini. Mulai dari daerah perkotaan hingga daerah pedalaman yang memiliki berbagai macam sajian hidangan khas yang sangat lezat.

Di daerah kota dan kabupaten Bandung sangat memiliki potensi untuk berkembangnya bisnis kuliner. Karena diketahui bahwa di kota/kabupaten Bandung memiliki pangsa pasar yang sangat banyak yang menumbuhkan banyaknya permintaan mengenai kuliner tersebut, baik penduduk local maupun wisatawan yang berkunjung ke kota/kabupaten Bandung. Jumlah perkembangan restoran, rumah makan, dan café di daerah kota/kabupaten Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini pada tahun 2006 dan 2007.

Tabel 1.1

**Data Restoran, Rumah Makan Dan Café Di Kota Dan Kabupaten Bandung**

Kota/Kabupaten	Tahun	Jumlah		
		Restoran	Rumah makan	Café
Kab. Bandung	2006	6	403	14
Kota Bandung		138	157	13
Kota/kabupaten	Tahun	Jumlah		
		Restoran	Rumah makan	Café
Kab. Bandung	2007	40	467	25
Kota Bandung		175	257	-

Sumber : DISBUDPAR Kab/Kota di Jawa Barat Tahun 2006 – 2007

Keterangan : (-) Tidak ada data

Dari data di atas dapat diketahui bahwa adanya penambahan jumlah restoran, rumah makan, dan kafe di kota/kabupaten Bandung. Tiap restoran, rumah makan, dan kafe memiliki pertumbuhan yang sangat tinggi dari tahun 2006 hingga tahun 2007.

Salah satu contoh perkembangan café dan restoran saat ini terdapat di kota Bandung. Kota Bandung telah terkenal dengan wisata kulinernya. Hampir di setiap sudut kota terdapat sajian makanan dan minuman yang menggugah selera. Akan tetapi tidak hanya di daerah perkotaan, di daerah pedalaman kota Bandung pun telah terdapat banyak jenis café dan restoran. Salah satunya ialah di daerah Cihideung, Parongpong. Dahulu daerah ini adalah lahan luas yang memiliki ciri khas pada sektor pertanian hortikultura dan tanaman hias yang dilakukan oleh penduduk setempat. Tetapi akhir tahun 1986 hingga sekarang daerah ini atmosfirnya telah berubah dengan adanya pengembangan perumahan oleh para

developer. Banyaknya perumahan ini mengakibatkan banyak munculnya café dan restoran di daerah ini, diantaranya ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Daftar Nama Restoran di Daerah Cihideung, Parongpong, Bandung**

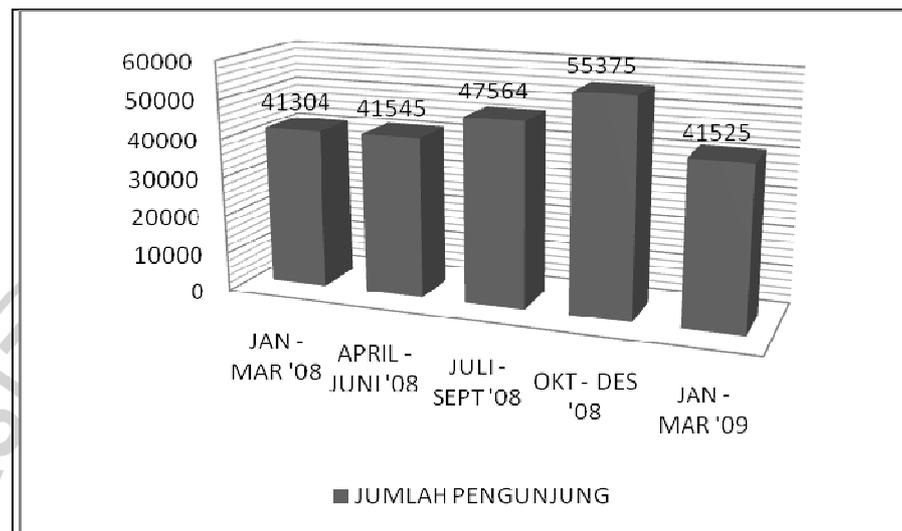
No.	Nama Restoran	Lokasi
1.	Balcony Dine & Wine	Jl. Sersan Bajuri no. 100
2.	Café Bunga	Jl. Kol. Masturi Km 9 no. 23
3.	Fontana Café	Jl. Sersan Bajuri Kampung (Setiabudi Estat)
4.	Kampung Daun	Jl. Sersan Bajuri Km 4,7 Villa Trinita
5.	Kampung Strawberry	Jl. Sersan Bajuri
6.	Kavling Strawberry	Jl. Sersan Bajuri Km 5,7
7.	Kedai S	Jl. Sersan Bajuri Villa Trinita no 37/i
8.	Lembah Curug	Jl. Sersan Bajuri Km 1,3
9.	Rumah Strawberry	Jl. Ciwaruga Km 6,8
10.	Sapu Lidi Makan di Sawah	Jl. Sersan Bajuri Villa Graha Puspa
11.	The Peak	Jl. Desa Karyawangi Ciwaruga Km 68 no. 388
12.	Waroeng Rempah	Jl. Sersan Bajuri Kampung Nagrag
13.	Villa Air	Villa Istana Bunga no. 45

Sumber : Data Kecamatan Cihideung

Dari data tersebut di atas terlihat bahwa terdapat banyak café dan restoran di daerah Cihideung, Parongpong. Banyaknya pesaing bisnis kuliner ini menjadikan tantangan para pengusaha tersebut untuk dapat bersaing sehat dengan para pengusaha lainnya agar usahanya tersebut tidak mengalami penurunan permintaan dari konsumen. Penurunan permintaan ini akan memberikan akibat yang fatal bagi perusahaan apabila tidak ditanggapi dengan baik.

Salah satu restoran yang terkenal di daerah Cihideung, Parongpong ini adalah restoran Kampung Daun. Restoran ini memiliki konsumen dari dalam dan

luar negeri. Jumlah pengunjung di restoran ini pun terbilang sangat banyak. Di tahun 2008 restoran ini memiliki peningkatan jumlah pengunjung tetapi lain halnya dengan awal triwulan tahun 2009 ini. Seperti bagan di bawah ini.



**Gambar 1.1 Bagan Penurunan Jumlah Pengunjung Restoran Kampung Daun Periode Januari 2008 – Maret 2009**

Sumber : Data Kampung Daun 2008 - 2009

Dari data di atas menunjukkan bahwa di awal triwulan tahun 2009 jumlah pengunjung restoran Kampung Daun mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya. Pada triwulan Oktober hingga Desember 2008 jumlah pengunjung restoran Kampung Daun sebanyak 55.373 orang sedangkan pada triwulan Januari hingga Maret jumlah pengunjung hanya mencapai 41.525 orang. Hal ini menunjukkan bahwa telah mengalami penurunan jumlah konsumen sebanyak 33,35% dari triwulan sebelumnya. Penurunan jumlah pengunjung di atas mengindikasikan adanya konsumen yang tidak puas akan harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan konsumen sehingga menyebabkan rendahnya loyalitas konsumen terhadap restoran Kampung Daun.

Pada saat ini banyak perusahaan mengandalkan kepuasan konsumen sebagai jaminan keberhasilan di kemudian hari tetapi kemudian kecewa mendapati bahwa para konsumennya yang merasa puas dapat membeli produk pesaing tanpa ragu-ragu (Griffin, 2002). Namun, saat ini perusahaan berusaha membuat para konsumen tersebut loyal kepada produk mereka. Oleh sebab itu, kepuasan konsumen harus disertai dengan loyalitas konsumen (Tjiptono, 2004). Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif jadi semakin lama loyalitas seorang konsumen, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen (Griffin, 2002). Loyalitas konsumen akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan loyalitas konsumen, salah satunya adalah mengenai harga. Harga yang tepat sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dapat tercipta loyalitas konsumen, (Tjiptono, 2004).

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah kualitas yaitu kualitas makanan dan kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas makanan di dalam bisnis restoran, merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan konsumen dalam menilai makanan yang disajikan. Konsumen yang mendapatkan kepuasan maka konsumen tersebut dapat menggunakan jasa tersebut lagi di kemudian hari (loyalitas konsumen). Selain itu perusahaan yang dapat

memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas konsumen, dan sebaliknya (Kotler, 2002).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bertujuan untuk meneliti Restoran Kampung Daun yang membahas tentang harga, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu, dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengambil judul ***“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun”***.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun?
4. Bagaimana pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun.

- c. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Ilmiah**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan ilmu serta sebagai bahan kajian mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dapat memberikan informasi bagi pelaku usaha restoran dalam upaya peningkatan loyalitas konsumen dengan peningkatan kualitas usahanya pada harga, produk makanan serta pelayanannya, menambah wawasan serta pengetahuan penulis mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun, serta untuk seluruh pihak yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.