

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan kuliner saat ini berkembang sangat pesat, tidak sedikit produk dan bentuk pelayanan inovatif bermunculan di berbagai usaha jasa boga. Seperti adanya restoran yang melayani makan konsumen dengan kondisi gelap gulita, untuk mendapatkan sensasi pengalaman makan yang baru. Banyak usaha jasa boga yang mencoba peruntungan di dunia usaha kuliner. Sehingga setiap perusahaan mencoba sebaik mungkin dan berlomba mempunyai ciri khas yang berbeda dengan perusahaan lain agar berhasil dalam usaha, yaitu mendapatkan profit yang sebesar-besarnya yang selanjutnya digunakan untuk memperluas usahanya.

Usaha jasa boga mempunyai tujuan untuk menyajikan dan memberikan pelayanan makanan dan minuman bagi publik dengan tujuan membuat keuntungan yang memadai, salah satunya pencantuman harga pada daftar menu sehingga konsumen akan memilih sesuai dengan kemampuan mereka dan tidak merasa was-was akan dimanipulasi bila saatnya membayar *bill*.

Selain tujuan yang hendak dicapai, restoran juga mempunyai harapan agar tercapainya kepuasan konsumen. Keberhasilan suatu industri pengolahan makanan akan sangat tergantung pada kepuasan konsumen yang mengkonsumsi produk makanan yang dihasilkan oleh dapur pengolahan makanan. Mutu produk

makanan dari sebuah dapur pengolahan makanan dapat dicapai bila di dukung oleh tersedianya unsur pokok, diantaranya mutu bahan baku makanan, keahlian juru masak, peralatan dapur yang memadai, dan penggunaan resep baku. Tetapi apabila unsur tersebut tidak dapat terpenuhi atau tidak dapat terlaksanakan bahkan mutunya rendah, maka akan sangat sulit untuk menjaga dan mengendalikan mutu produk makanan agar tetap baik. “Kualitas produk memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan jasa yang dapat mendekati pada nilai dan kepuasan pelanggan“(Kotler dan Amstrong 2006:225). Harapan konsumen bila menikmati makanan di restoran adalah perasaan konsumen dari pertama mereka datang hingga pergi meninggalkan restoran. Harapan konsumen ini mengandung aspek, yaitu aspek tangible berupa makanan dan minuman dan aspek intangible berupa suasana, pelayanan, kenyamanan. Selain itu untuk terciptanya harapan konsumen yang diperoleh tamu pada saat datang ke restoran berupa penampilan, kecakapan dalam pelayanan, seragam yang digunakan pelayan, waktu pelayanan yang cepat dalam menyajikan makanan. Definisi kualitas menurut *American Society for Quality* dalam Kotler dan Armstrong (2004:225-226) yaitu : “Kualitas sebagai sifat dan karakteristik total produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya memuaskan kebutuhan pelanggan”. Apabila hal ini telah tercapai, mengindikasikan bahwa terjadi kepuasan konsumen dimana konsumen puas maka akan menjadi pelanggan dan akan sering membeli produk yang ditawarkan serta tidak beralih ke perusahaan lain.

Food service operation adalah istilah umum dipergunakan untuk perusahaan yang bergerak dibidang layanan makan bagi orang yang memerlukan.

Usaha ini dapat berbentuk macam-macam sesuai dengan karakteristik layanan yang diberikan. Orang sering menginterpretasikan istilah *food service operation* dengan restoran. Hal ini dapat dimengerti mengingat *food service operation* dapat berbentuk restoran, cafe, jasa boga, kantin, dan lain sebagainya. Sementara diantara masing-masing jenis tersebut restoran merupakan jenis yang paling menonjol.

Secara etimologis istilah restoran berasal dari kata dalam Bahasa Inggris *restore* yang berarti memulihkan kembali kondisi (Joko Suyono, 2004:1). Ini berarti produk dalam bisnis restoran tidak hanya bersifat fisik melainkan juga bersifat non fisik. Usaha jasa boga merupakan usaha yang dapat diandalkan pada masa sekarang ini, karena dengan munculnya acara-acara masakan dan wisata kuliner membuat masyarakat antusias mencari tempat-tempat makan yang enak dan menjadikan sebagai suatu hiburan dan kesenangan dalam menjalani kehidupan sosial masyarakat itu sendiri. Sehingga banyak tempat makan dibuat untuk memenuhi antusias masyarakat yang semakin tinggi terhadap makanan. Selain daripada itu, usaha jasa boga juga mempunyai tujuan untuk meningkatkan penjualan yang berdampak pada peningkatan kesan (*image*) perusahaan ke arah yang positif sehingga konsumen selalu datang dan datang lagi. Hal ini menciptakan yang sebelumnya konsumen menjadi pelanggan. Ini berdampak pada kelangsungan usaha jasa boga yang tidak akan pernah sepi dari pembeli. Usaha jasa boga akan berupaya untuk mendatangkan keuntungan, karena setiap penjualan produk dapat memberikan kontribusi keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan konsumen akan tercapai bila konsumen mempunyai pengalaman makan

(*meal experience*) yang baik dari restoran yang dikunjungi. Konsumen pada Restoran Suis Butcher Bandung menyatakan ada ketidakpuasan, hal ini dapat dilihat pada data berikut ini :

Tabel 1.1
Tanggapan Responden Tentang Faktor yang Menyebabkan
Ketidakpuasan Makan di Restoran Suis Butcher Bandung

Faktor-faktor Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Harga makanan	4	28,86%
Kualitas Pelayanan	8	38,85 %
Rasa senang pada saat makan di Restoran Suis Butcher	4	20,05%
Lain-lain	4	12,24%
TOTAL	20	100

Sumber :Data Kuesioner 2009,diolah

Berdasarkan pada tabel diatas yang diambil dari angket prapenelitian dengan jumlah sampel 20 pengunjung restoran, dapat diketahui bahwa 28,86 % konsumen menyatakan ketidakpuasan terhadap harga yang ditawarkan oleh Restoran Suis Butcher. Sedangkan 38,85 % konsumen menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan Restoran Suis Butcher, 20,05 % konsumen tidak puas terhadap kualitas produk/makanan dan sebanyak 12,24 % konsumen menyatakan ketidakpuasan dengan faktor lainnya.

Hal ini membuat penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh harga produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu penulis membuat judul “ **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Restoran Suis Butcher Bandung**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba menelusuri permasalahan yang ada di lapangan atau lokasi. Adapun identifikasi yang penulis buat adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung ?
4. Seberapa Besar Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung .

2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung .
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher Bandung .
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Suis Butcher.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan mencapai manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis

Penelitian yang dilakukan akan sangat berguna bagi penulis karena dalam penelitian penulis akan lebih banyak belajar mengenai manajemen jasa (pelayanan), harga dan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peneliti dalam mengembangkan ilmu manajemen jasa (pelayanan).

2. Kegunaan Praktis

Penulis berusaha untuk membantu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam menggunakan strategi pemasaran khususnya mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .