

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata semakin berkembang dengan pesat di setiap daerah. Sektor ini dipandang sebagai salah satu alternatif untuk meningkatkan pendapatan daerah. Seperti yang dikutip *Mc.Intosh* dan *Goeldner* (1984:4) mendefinisikan pariwisata sebagai :“Sekumpulan fenomena dan hubungan yang tumbuh dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong).

Transportasi darat, laut, dan udara akses yang tersedia menuju kota Bandung sangat banyak, mulai dari jalan tol, bandara, terminal bus hingga stasiun kereta api kota Bandung. Kereta api tidak hanya menawarkan biro perjalanan saja penumpang bisa menikmati makanan dalam Katering yang di kelola oleh PT. Reska Multi Usaha menawarkan makanan segar untuk penumpang dengan bantuan Katering Kereta Api. Reska Multi Usaha (RMU). Kereta Api yang mengekspresikan Perkeretaapian Indonesia melayani berbagai hidangan berkat layanan terbaik yang diberikan oleh RMU tersebut. Selain dari pada kualitas produk ada hal yang tidak kalah pentingnya untuk menambah kepuasan konsumen, yaitu melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Selama beberapa bulan terakhir terjadi kenaikan dan penurunan jumlah konsumen pada katering yang di sediakan oleh kereta api, dimana penurunan lebih dominan dari pada