

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan atau perkembangan industri restoran di Kota Bandung saat ini terjadi cukup pesat. Industri ini penuh dengan potensi dan prospek yang akan membawa kesuksesan bahkan kemakmuran. Hal tersebut dapat dicapai jika direncanakan, dikelola dan dioperasikan dengan baik. Penyusunan strategi yang baikpun cukup dibutuhkan dalam menghadapi suatu persaingan ataupun dalam lingkungan yang senantiasa berubah.

Usaha restoran dapat dijadikan sebuah penunjang yang cukup berkaitan erat dengan industri pariwisata. Peranan yang dimiliki oleh industri restoran terhadap industri pariwisata cukup besar. Peranan tersebut berupa jasa atau penyediaan makanan, dan minuman yang dibutuhkan oleh para wisatawan yang datang ke daerah wisata.

Setiap orang yang sedang melakukan wisata (wisatawan) pasti selalu akan membutuhkan makanan dan minuman selama ia berada di daerah tujuan wisata tersebut. Mereka akan mencari restoran yang baik untuk di kunjungi, sehingga hal itu dapat membuat industri pariwisata dan industri usaha restoran saling memberi keuntungan satu sama lainnya.

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

Selain menyediakan makanan dan minuman bagi para tamu atau *customer* yang akan datang, restoran pun menyediakan fasilitas penunjang lainnya untuk membuat nyaman para pengunjungnya.

Fasilitas penunjang lainnya dapat berupa koneksi internet, hiburan atau bahkan dapat menyediakan arena outbound bagi pengunjung yang senang dengan hal-hal yang menantang. Restoran diharapkan memberikan keuntungan tersendiri bagi dirinya sendiri, serta lingkungan masyarakat sekitarnya. Hal tersebut dapat terlihat pada tingkat pendapatan yang diperoleh.

Usaha restoran di kota Bandung memiliki potensi yang akan dapat berkembang dengan cepat. Karena diketahui bahwa di kota Bandung memiliki pangsa pasar yang cukup luas dan juga didukung oleh kondisi kota Bandung sebagai kota tujuan wisata. Hampir di setiap sudut kota terdapat sajian makanan dan minuman yang menggugah selera. Menurut data dinas kebudayaan dan pariwisata terdapat 289 restoran dan rumah makan di kota Bandung. Secara umum industri restoran terus berkembang, namun meskipun demikian nampaknya tidak mudah juga untuk masuk kedalam bisnis ini.

Adapun berbagai tingkatan restoran yang ditawarkan kepada para konsumen mulai dari restoran sederhana hingga restoran mewah yang memiliki tenaga kerja, konsep, dan menu yang beragam. Tidak hanya sampai disitu, jenis restoran di kota Bandung ini beragam dimulai dari restoran nusantara, restoran oriental, dan juga restoran Eropa.

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

Pada saat ini ada salah satu restoran atau rumah makan *seafood* yang menarik perhatian untuk diteliti, karena restoran ini mengalami penurunan jumlah konsumen sehingga berdampak pada penurunan pendapatan. Penurunan jumlah pendapatan ini diakibatkan karena persaingan bisnis restoran *seafood* yang relatif banyak dan menawarkan produk yang sama dengan kualitas dan harga yang berbeda. Sedangkan arus komunikasi dan informasi semakin canggih sedikit banyak yang akan mempengaruhi konsumen untuk lebih selektif dalam memilih setiap produk maupun jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan wawancara pra penelitian belakangan ini terjadi penurunan jumlah pengunjung yang berakibat pada penurunan pendapatan seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Pendapatan Seluruh Cabang Rumah Makan Seafood HDL 293
Periode September 2010 sampai Agustus 2011

Bulan	Jumlah konsumen	Pendapatan	Perubahan	%
September	5.261	Rp263.050.000	-	-
Oktober	4.883	Rp244.150.000	(Rp18.900.000)	-8,87
November	4.512	Rp225.600.000	(Rp18.550.000)	-9,55
Desember	4.232	Rp211.600.000	(Rp14.000.000)	-7,97
Januari	4.407	Rp220.350.000	Rp8.750.000	5,41
Februari	4.256	Rp212.800.000	(Rp7.550.000)	-4,43
Maret	4.003	Rp200.150.000	(Rp12.650.000)	-7,77
April	3.993	Rp199.650.000	(Rp500.000)	-0,33
Mei	3.802	Rp190.100.000	(Rp9.550.000)	-6,38
Juni	3.727	Rp186.350.000	(Rp3.750.000)	-2,68
Juli	3.944	Rp197.200.000	Rp10.850.000	7,96

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

Agustus	4.321	Rp216.050.000	Rp18.850.000	12,81
Jumlah	52.908	Rp 2.567.050.000		

Sumber : Rumah Makan Seafood HDL 2011

Oleh karena itu, kualitas produk sangat penting bagi produsen agar dapat terus mendatangkan konsumen sehingga usaha tersebut dapat terus berjalan sesuai dengan harapan. Tidak cukup dengan hanya benar-benar terampil dalam menarik konsumen baru, perusahaan juga harus memperhatikan konsumen. Perusahaan-perusahaan saat ini harus lebih memperhatikan loyalitas konsumennya agar dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan sehingga tidak terjadi penurunan pendapatan.

Penurunan jumlah pendapatan tersebut menunjukkan adanya indikasi pendapatan konsumen pada rumah makan seafood HDL 293 yang semakin hari semakin berkurang. Selain dari hal tersebut, permasalahan ini juga dapat ditimbulkan oleh cara perusahaan yang kurang tepat dalam mempromosikan produk yang mereka tawarkan. Promosi merupakan hal penting dalam menjalankan sebuah usaha untuk dapat mencapai tujuan usaha yakni mendatangkan konsumen sebanyak-banyaknya sehingga pendapatan perusahaan pun akan terus meningkat.

Adapun upaya untuk mengatasi kondisi penurunan pendapatan tersebut ialah dengan menciptakan loyalitas konsumen yaitu salah satunya dengan mengutamakan kualitas produk dengan kesesuaian harga yang ditawarkan perusahaan melalui promosi yang dapat dilakukan dengan tepat. Kualitas

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

makanan dalam sebuah bisnis restoran dan rumah makan, merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan pelanggan dalam menilai makanan yang disajikan.

Menurut Cousins, et. Al., 1995:5 kualitas adalah sesuatu yang diinginkan oleh seluruh konsumen didalam menggunakan suatu produk, tentunya seseorang menginginkan sesuatu yang bermutu dan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat menarik judul untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL 293”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap pendapatan di rumah Makan Seafood HDL 293?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293?

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

4. Bagaimana pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293?
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap pendapatan di Rumah Makan Seafood HDL 293?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan ilmu serta sebagai bahan kajian untuk pengembangan selanjutnya mengenai

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap pendapatan di Rumah makan Seafood HDL 293 Bandung.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha restoran dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Hal ini dapat dijadikan referensi dalam menyusun strategi yang lebih baik dan mampu mempertahankan serta menarik konsumen sebanyak banyaknya sehingga pendapatan perusahaan dapat terus meningkat.

Diki Yuliansyah, 2012

Pengaruh Kualitas Produk , Harga, Dan Promosi Terhadap Pendapatan Di Rumah Makan Seafood HDL293 Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu