

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa penyediaan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana dan usaha lainnya yang terkait dibidang Kepariwisataan.

Kepariwisataan di Indonesia memiliki tujuan untuk mewujudkan Pariwisata Nusantara yang dapat mendorong rasa cinta tanah air, meningkatkan pemerataan dan keseimbangan pengembangan destinasi Pariwisata yang sesuai, begitu pula industri Pariwisata di Jawa Barat memiliki tujuan yang sama. Perkembangan industri Pariwisata di Jawa Barat khususnya kota Bandung sebagai daerah tujuan wisata cukup menggembarakan, selain berdampak pada penerimaan dan pertumbuhan ekonomi juga pada penyerapan tenaga kerja. Pesatnya pertumbuhan industri wisata, jelas membutuhkan fasilitas hunian seperti hotel dan sarana wisata lainnya, salah satunya restoran. Predikat kota Bandung dan Jawa Barat sebagai daya tarik utama wisatawan domestik maupun mancanegara yang dikenal sebagai surga belanja, pusat jajanan dan kuliner, seni dan budaya, hingga wisata alam.

Tidak akan pernah habis kata untuk mendeskripsikan kekayaan yang dimiliki kota Bandung. Banyak sekali yang dapat dinikmati dari kota Bandung ini, salah satunya adalah ragam kuliner Bandung. Kuliner di Bandung ikut meramaikan keunikan yang dimiliki oleh tanah Pasundan ini. Tak salah rasanya

jika Bandung dijuluki sebagai surganya kuliner. Di kota ini beragam suguhan kuliner yang tersaji, mulai dari kuliner tradisional sampai dengan kuliner modern.

Belakangan ini para penjaja menu daging bebek terlihat makin marak. Mulai dari pedagang kaki lima, restoran hingga hotel berbintang menyediakan menu bebek. Peluang usaha ini banyak dimanfaatkan para pelaku usaha restoran yang menyediakan menu bebek tampaknya kian berkembang seiring peningkatan minat masyarakat menyantap daging bebek. Masyarakat sebagai konsumen yang cerdas semakin menuntut adanya pemenuhan kebutuhan pangan yang berkualitas, terjangkau, dan praktis dari sisi penyajian maupun citarasa. Hal ini menjadi tantangan dan daya tarik tersendiri bagi para pengusaha bebek dalam hal pemenuhan keinginan pelanggan. Mereka menawarkan berbagai variasi masakan bebek, mulai dari bebek goreng, bebek bakar, bebek sambal hijau, bebek kebuli, tongseng, dan sebagainya.

Menurut data Disbudpar, Kota Bandung memiliki 574 restoran dengan berbagai klasifikasi. Klasifikasi dan jumlah restoran di Kota Bandung disajikan pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Klasifikasi Restoran di Kota Bandung Tahun 2011

No.	Jenis Restoran	Jumlah Restoran
1.	Restoran Sunda	74
2.	Restoran Indonesia	179
3.	Rumah Masakan Ayam dan Bebek	31
4.	Restoran Asia	80
5.	Restoran Eropa	115
6.	Bar dan Cafe	85
7.	Restoran Siap Saji	10
	Jumlah	574

Sumber: Dinas Kebudayaan Daerah dan Pariwisata, Tahun 2011

Sesuai dengan data tabel 1.1 di atas terlihat jelas restoran yang menyediakan menu ayam dan bebek adalah sebanyak 31 restoran. Salah satunya restoran Bebek Van Java yang berada di Jalan Dipatiukur No.5A dan di Jalan Lombok No.47. Bebek Van Java (BVJ) merupakan restoran spesialis bebek yang berdiri sejak tahun 2006. Restoran ini menyajikan banyak variasi menu bebek dengan resep tradisional dan memadukan gaya penyajian pelayanan yang modern.

Namun dalam perkembangannya jumlah konsumen yang datang ke restoran Bebek Van Java mengalami penurunan, hal ini menyebabkan pendapatan yang diterima mengalami penurunan. Berikut ini data pendapatan dalam empat tahun terakhir (periode tahun 2008 - 2011), yaitu :

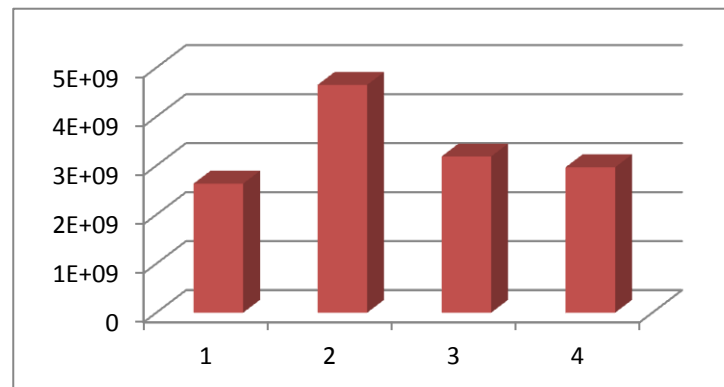
Tabel 1.2
Data Jumlah Pendapatan Restoran Bebek Van Java di Kota Bandung dalam Waktu Empat Tahun Terakhir (Periode Tahun 2008 - 2011)

Tahun	Omzet	Persentase (%)
2008	Rp 2,633,552,834	-
2009	Rp 4,647,952,989	76.49
2010	Rp 3,187,204,990	(-31.43)
2011	Rp 2,967,292,954	(-6.90)
Total	Rp 13,436,003,767	-

Sumber : Manajemen Restoran Bebek Van Java Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa pendapatan di restoran Bebek Van Java dalam empat tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan.

Jika digambarkan dalam bentuk grafik hasilnya sebagai berikut :



Gambar 1.1 : Hasil Pendapatan Restoran Bebek Van Java dalam waktu Empat Tahun Terakhir (Periode Tahun 2008 - 2011)

Terlihat di atas pada gambar 1.1 bahwa pendapatan di restoran Bebek Van Java selama empat tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan. Bermula dari tahun 2008 ke tahun 2009 pendapatan mengalami kenaikan sebesar 76,49%. Namun pendapatan yang diterima pada tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami penurunan sebesar 31,43%. Begitupun pada tahun 2011 pendapatan yang diterima mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 6,90%.

Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan penulis terhadap pihak manajemen restoran Bebek Van Java, jumlah konsumen yang datang ke restoran Bebek Van Java. Di bawah ini data konsumen yang datang pada tahun 2011, hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.3 di bawah ini :

Tabel 1.3

Data Jumlah Konsumen Restoran Bebek Van Java di Kota Bandung dalam Waktu Satu Tahun Terakhir (Periode Tahun 2011)

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	Persentase (%)
1	Januari	4035	-
2	Febuari	3357	-16.80
3	Maret	3290	-2.00
4	April	2798	-14.95
5	Mei	2760	-1.36

6	Juni	2778	0.65
7	Juli	3150	13.39
8	Agustus	3463	9.94
9	September	2565	-25.93
10	Oktober	2925	14.04
11	November	2392	-18.22
12	Desember	2471	3.30
Jumlah		35984	-

Sumber : Manajemen Restoran Bebek Van Java Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen di restoran Bebek Van Java selama tahun 2011 mengalami penurunan sebesar 37,95%. Penurunan atau berkurangnya konsumen diduga karena masih sedikitnya konsumen yang merasa puas terhadap restoran Bebek Van Java.

Berdasarkan penjelasan dan data-data yang diuraikan di atas, jumlah konsumen yang mulai berkurang mengakibatkan pada pendapatan yang menurun, hal tersebut diduga karena pelanggan merasa tidak puas akan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga produk yang ditawarkan restoran Bebek Van Java. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Bebek Van Java di Kota Bandung (Survei Pada Konsumen Restoran Bebek Van Java di Kota Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari uraian permasalahan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di

restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java di Kota Bandung?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan pembelajaran dan pengalaman bagi penulis juga untuk sumbangsih pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan kepuasan konsumen dalam implementasi industri jasa boga di Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk restoran yang penulis teliti dalam memberikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang baik sesuai dengan harapan konsumen agar konsumen merasa puas.