

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah menjadi sektor andalan di dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara. Industri pariwisata saat ini memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia sebagai salah satu sumber penghasil devisa maupun sebagai pencipta lapangan kerja dan kesempatan berusaha.

Industri pariwisata merupakan kumpulan dari berbagai perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang-barang dan jasa yang dibutuhkan para wisatawan pada khususnya dan *traveller* pada umumnya, selama dalam perjalanan. Kumpulan macam-macam perusahaan yang dimaksud antara lain: *travel agent, tourist transportation, hotel dan akomodasi lainnya, catering, trading bar dan restaurant, tour operation* dan lainnya. (Buchari Alma, 2010:342).

Menurut Fuller (1976:227), Jasa boga atau catering merupakan salah satu bagian dari industri jasa yang memiliki maksud dan tujuan dari perusahaannya yaitu mendapatkan keuntungan melalui jasa layanan catering dengan produknya adalah makanan dan pelayanan. Industri jasa boga atau catering merupakan salah satu industri jasa yang operasionalnya bertujuan untuk membuat konsumen merasa puas atas produk yang diterima olehnya.

Semakin luasnya peluang pasar di industri ini, menyebabkan jumlah pengusaha catering semakin meningkat. Di kota Bandung usaha jasa boga

initerusmengalami perkembangan, disebabkanoleh perkembangan sektor pengkonsumsinya yang cukup luas. Usaha jasa boga tidak hanya melayani peristiwa-peristiwa penting seperti pesta pernikahan, khitanan, rapat, dan lain-lain, akan tetapi di sektor penyelenggaraan haji, penerbangan dan pertambangan. Berikut dapat disajikan daftar nama pengusaha katering di kota Bandung.

Tabel 1.1
Daftar Nama Katering di Kota Bandung

No	Nama Katerig	Alamat
1	Ibu Yani Catering	Jl. Tegalega Barat Gg.PstMuhammadiyah No.181/95
2	Cv.Asri	Jl. Burangrang No.27
3	Cv.Mutiara Jaya Bakti	Jl. Jatiwangi I No.15 / Jl. Mekarsari No.6
4	Meysa Catering	Jl. CibuntuSayuran Rt.13/06 Kel. WarungMuncang
5	Cv.Sarana Usaha	Jl. Planduk No.11
6	De Paddie Catering Service	Jl. Tanjung sari No.3
7	Cv. Jasmine	Jl. Karawitan No173
8	Pelita Catering	Jl. TerusanSuryani No.91
9	Pt. Noor Erika	Jl. Burangrang No.27
10	Cv. PosterindoGemilang	Jl. SadangLuhur VI No.16
11	Cv. Sidomukti	Jl. Sidomukti No.99 G
12	Karaos	Jl. Pasirjaya XII No.12
13	Pt. KarsaNiaga Raya	Jl. PelajarPejuang 45 No.10
14	Pt. Jaya MargaAbadi	Jl. Pak Gatot Raya No.39 H
15	Tomodachi	Jl. Sukajadi No. 193 F
16	Cv. Citra GaluhPramesty	Jl. Malangbong V No.46
17	Cv. CiptaFiratiSidomukti	Jl. Caladi No. 31/151 C
18	Cv. Mutiara Catering	Jl. Sarikaso II No.5
19	Cv. Riana	Jl. Babakan Sari I No.35 & 39
20	Jireh Catering	Jl. Sukaraajin II No. 23
21	Pt. Reska	Jl. StasiunTimur No.6
22	Cv. Laviza	Jl. Rengasdengklok Selatan No.25 Antapani
23	Cv.CahayaAbadi	Jl. Badak No.9
24	KantinQu	Jl. PelajarPejuang 45 No.35 Rt.05/04
25	Cv. ErvaAbadi	Jl. Aria Barat III No.7 Rt.07/02
26	Rasa Nusantara	Jl. TerusanCimuncangAtasKp. PasirLeutik Rt.06/09
27	Cv.Nurakur	Jl. Probolinggo No.52 Rt.01/08 Kel.AntapaniKidul
28	Lili Catering	Jl. SarimahiDalam No.7 Rt.004/007 Kel.Ancol
29	BumiSawunggaling	Jl. Sawunggaling No.13
30	Cv.Melista	Jl. Mega Permai No.4
31	Agung Catering	Jl. Garu I kpad No.15A
32	Ra Catering	Jl. Sukaasih Raya No. 1
33	Perdana Wisata	Jl.Jend. Sudirman No. 66-68
34	Cv. BinaCiptaSarana	Jl. Putraco Indah No.2 RT.001/002 Kel.Cigending
35	Cv. Zitex	Jl. Soekarno Hatta Ruko MTC Blok A No.19
36	Cv. Brilliant	Jl. Soekarno Hatta Ruko MTC Blok A No.19

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

No	Nama Katerig	Alamat
37	Cv. Kirab	Jl. Kawaluyaan Indah XII No. 24
38	Cv. Geulis Indah	Jl. Ir.H.Juanda No.129
39	Cv. Kafi Mandiri	Jl. Situsari III No.4
40	Cv. Tomira Jasa	Jl. Situsari III No.4
41	Cv. Putera Mahardika	Jl. Gitar Dalam No.5 Rt.05/10
42	Cv. Wisma Shakti Taridi Utama	Jl. Babakansari No.164
43	Cv. Tunggal Saputra	Jl. BalongGede No. 59 A
44	Andini's Catering	Komp. Cibolerang No. E 59
45	Catering Raden	Jl. Mekar Sederhana No.20 D
46	Cv. Megatama Akomindo	Jl. Jati No. 36 Rt.03/07
47	BMC Catering	Jl. AcehNo.30
48	Pt. Protege	Jl. Cisu Indah V No.71 Rt.07/04
49	Fa Bangun	Jl. Badak No.9
50	Salam Sereh	Jl. Wr.Supratman No. 25 Rt.06/04
51	Cv. Adia	Jl. Satria Raya L-3 Komp. Cibolerang Rt.07/07
52	Cv. Virgo Jasa	Jl. Raya Panyileukan D2 No.8 Rt.01/13
53	Cv. Sabda Agusta Mandiri	Jl. Surapati No.203 Rt.203 Rt.08/08
54	Rianti Catering	Jl. Perunggu No.13 Rt.01/06
55	Menu Enak Catering	Jl. Pelindung Hewan No. 42 Rt.03/09
56	Yani Sari Rasa	Jl. Baladewa Gg. IV No.20 Rt.03/09
57	Bakul Ngebul	Jl. Suniaraja No. 112 Rt.05/02
58	Adiwijaya Catering	Jl. Cemara Selatan No.30 Rt.01/02
59	Cv. Putra Sinaralam	Jl. Sadakeling No.64 Rt.01/09
60	Cv. Usaha Perdana Setia	Jl.Turangga No. 31A Rt.01/09
61	Rose Catering	Jl. Babakan Sari I No.139
62	Ts 90 Catering	Jl. Tamansari No.90
63	Cv. Mekar Jaya	Jl. Kadipaten VI No.2 Rt.02/03
64	Cv. Putri Catering	Jl. Raden Dewi No.35 Rt.10/02
65	Cv. Daya Ikhtiar	Jl. Kacapiring No.17D Rt.03/02
66	Cv. Karya Muda Mandiri	Jl. Sariwates IV No.32
67	Cv. Rtunggak Semi	Jl. Sariwates IV No. 30 Rt.04/14
68	Kartini Ctaering	Komp. Bumi Kiara II No.3 Rt.03/07
69	Cita Rasa Catering	Jl. Caringin No.218 Rt.01/06
70	Cv. Cendana Kita	Jl. Babakan Ciseureuh Timur No. 8/4 Rt.03/07
71	Cv. Tetra Kumala	Jl. Babakan Priangan VII/6 Rt.08/01
72	Cv. Anugrah	Jl. Ciburuy No.8 Rt.06/01
73	Cv. Mugi Raos	Jl. Komp. Bumi Payileukan F&I Rt.05/05
74	Mutiara	Jl. Dakota Raya No. 8 Rt.02
75	Nurlan Basaria Cv. Semesta Kirana	Jl. Gatot Subroto No. 42 Rt.07/07
76	Cv. Wira Bakti	Jl. Senang Hati II No.5 Rt. 03/15
77	Herlyn	Jl. Karate No.1 Rt.05/10
78	WJ Katering	Jl. Batu Indah Raya No. 7A Rt.01/03
79	Cv. Pesona Kitri Mandiri	Jl. Permata Tamansari VI No.4 Rt.03/11
80	Cv. Posterindo Gemilang	Komp. Permata Tamansari Jl. Permata Tamansari IV No.4 Rt.03/11
81	Cv. Anugrah Khatulistiwa	Jl. Alpen No.1 Pinus Regency Rt.03/03
82	Vindo Ny.Soewardono Catering	Jl. Rajawali III No.5A Rt.03/04
83	Cv. Surya Abadi	Jl. Taman siswa No.31 Rt.01/09
84	Cv. Tri Putra Pratama	Jl. Mekarsari No.6 Rt.06/08

No	Nama Katerig	Alamat
85	Cv. Cahaya	Jl. Girimekar Ayu I No.2 Rt.05/10
86	Rencang Geulis	Jl. Situsari VII No. 38A
87	Adinda Catering	Jl.Riung Arum Barat No. 102 Rt.05/03
88	Asyri	Jl. Ranca Sawo No.57 Rt.02/19
89	Cv. Purna Sari	Jl. Merkuri Tengan No.6
90	Mutiara Katering	Jl. Raya Ujung Berung 180
91	Cv. Home Made Food Indonesia	Jl. Sawah Kurung IV/8
92	Catering Ny.Soewardono	Jl. Rajawali III No.9
93	Edelwies Catering	Jl. Maleer Indah I/3
94	Magnolia Catering	Jl. Soekarno Hatta No.508
95	Santoso Isy Catering	Jl.Garut No.6
96	Anggarsari Prasancaya Catering	Jl. Anggararang No.15
97	Renny's Catering	Jl. Balong Gede No. 59 B
98	Pradha Catering	Jl. Terusan Syahbandar No. 79 Rt.02/01
99	Cv. Adinda	Jl. Garut No. 8B Rt.002/004
100	Kafetaria Rs. Imanuel	Jl. Kopo No.161 Rt.01/01
101	Cv. Sarana Usaha	Jl. Candrawulan No.10 Rt.06/04
102	Cv. Sarana Usaha	Jl. Kota Baru V No.16 Rt.08/08
103	Citra Boga Catering	Jl. Parakan III No. 24 Rt.06/04
104	Dinie's Catering	Jl. Samba No.3
105	Miranty Catering	Jl. SyahbandarNo.11
106	Peak's Tea	Jl. Bukit Sarian 44A Rt.01/11
107	Cv. Sumber Rizky	Jl. Sari Wates Indah I No. 15
108	Cv. Puri Lestari	Jl. Sarimadu No.16/25
109	Pratama Catering	Jl. Pratista Utama I No. 29 Rt.04/15
110	POH Catering	Jl. Terusan Kiaracandong Kebon Kangkung V No.90 Rt.001/007
111	ABS Catering	Jl. Bukit Raya No.176 Rt.001/002
112	Cv. Tricania	Jl. Jati No. 36 Rt.03/04
113	Neng Catering	Jl. Pelita III No. 121A/166 Rt.03/02
114	Cv. Catellya	Jl. Kembar I No. 22 Rt. 03/06
115	Citra Rasa Catering	Jl. Terusan Buah Batu Komp.PU B8 No.2 Rt.07/08
116	Cipta Larasa Catering	Jl. Kasar Baru No.9 Rt. 06/05
117	Refa Catering	Jl. Mawar Mekar No.8 Rt.04/02

Sumber: Data diolah dari Dinas Kesehatan, November 2012

Dari data di atas terlihat bahwa terdapat banyak usaha jasa katering di kota Bandung. Banyaknya pesaing di bisnis katering ini menjadikan tantangan bagi para pengusaha tersebut untuk dapat bersaing 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.

Tujuan akhir yang ingin di capai oleh para pengusaha pada umumnya dan khususnya begitu pula pada pengusaha catering ialah memuaskan pelanggan, dengan adanya kepuasan akan menyebabkan terjadinya pembelian ulang. Dengan banyak frekuensi pembelian ulang dan jumlah pembelian banyak pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Philip Kotler (2000) dalam *Principle of Marketing 7e* bahwa “Kepuasan Konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya”.

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat membentuk suatu kesan yang baik dan kemudian konsumen akan merekomendasikan kepada pihak lain dan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang .

Agar konsumen menjadi puas bukan sesuatu yang mudah dalam sebuah usaha, kepuasan konsumen didapatkan apabila produk atau jasa berkualitas dan di harapkan dapat memenuhi harapan konsumen. Hal ini terjadi umumnya pada pengusaha catering di kota Bandung dan khususnya di Catering Service Vindo Ny. Soewardono. Dimana perusahaan ini ternyata didalam mendapatkan konsumen mengalami fluktuasi permintaan. Hal ini dilihat pada kurun waktu

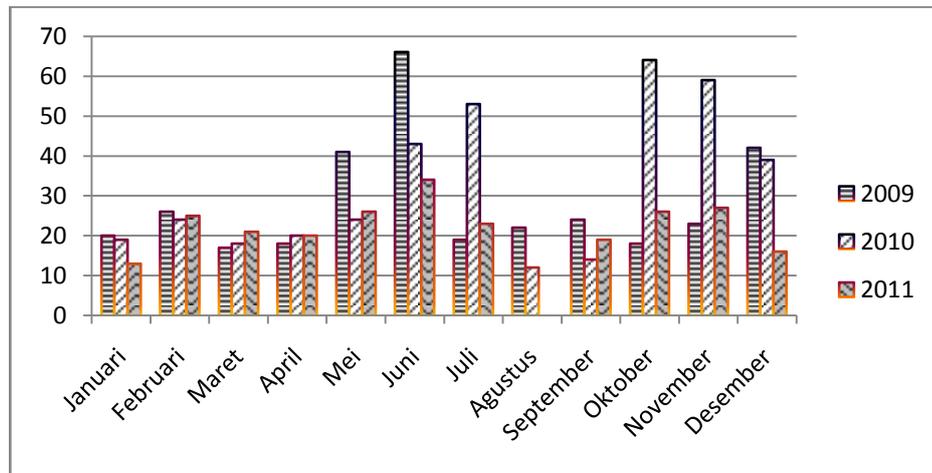
beberapa bulan dan tahun. Untuk menjelaskan hal tersebut, dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Jumlah Konsumen Order Catering Service Vindo Ny. Soewardono Tahun 2009-2011

Bulan	2009	2010		2011	
	Jumlah Konsumen	Jumlah Konsumen	Kenaikan/ Penurunan	Jumlah Konsumen	Kenaikan/ Penurunan
Januari	20	19	-1	13	-6
Februari	26	24	-2	25	1
Maret	17	18	1	21	3
April	18	20	2	20	0
Mei	41	24	-17	26	2
Juni	66	43	-23	34	-9
Juli	19	53	34	23	-30
Agustus	22	12	-10	-	-12
September	24	14	-10	19	5
Oktober	18	64	46	26	-38
November	23	59	36	27	-32
Desember	42	39	-3	16	-23
Jumlah	336	389		250	

Sumber: Data Konsumen Order Catering Service Vindo Ny. Soewardono Tahun 2009 – 2011

Gambar 1.1
Grafik Tingkat Jumlah Konsumen Order Catering Service Vindo Ny. Soewardono Tahun 2009 – 2011



Sumber : Data diolah dari data Konsumen Order Catering Service Vindo Ny. Soewardono

Dari data di atas menunjukkan jumlah konsumen order di Catering Service Vindo Ny. Soewardono dari bulan ke bulan, dari tahun 2009 sampai tahun 2011 mengalami penurunan dan peningkatan, beberapa kali penurunan terjadi pada tahun 2009, dan pada tahun 2010 mengalami penurunan yang lebih besar, begitu pula pada tahun 2011. Jika dilihat jumlah konsumen order di tahun 2010 ke tahun 2011 mengalami penurunan yang signifikan dari 389 konsumen menjadi 250 konsumen sebesar 35,73%. Padahal seperti perusahaan pada umumnya peningkatan penjualan berupa pemesanan catering dari tahun ke tahun harus mengalami kenaikan.

Untuk lebih tegasnya dapat dilihat lagi dari data/ informasi yang disajikan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen pada tabel 1.3 :

Tabel 1.3

Data Kepuasan Konsumen

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
------------	------------------	----------------

Konsumen yang merasa puas	12	40
Konsumen yang merasa tidak puas	18	60
Jumlah	30	100

Sumber: Pra penelitian, November 2011.

Berdasarkan data prapenelitian mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner ke 30 responden pada bulan november di Catering Service Vindo Ny. Soewardono menunjukkan bahwa sebanyak 18 atau 60% konsumen merasa tidak puas dan sebanyak 12 atau 40% konsumen merasa sangat puas. Dengan banyaknya konsumen yang masih merasa tidak puas. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat berdampak terhadap pendapatan yang diterima oleh pengusaha catering.

Diperoleh informasi, faktor-faktor dominan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, khususnya bagi para konsumen yang telah menggunakan jasa Catering Service Vindo Ny. Soewardono yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 30 responden.

Tabel 1.4

Tingkat Kepuasan Konsumen Catering Service Vindo Ny. Soewardono

Pertanyaan	Kualitas Produk		Kualitas Pelayanan		Emosional		Harga		Biaya	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Setelah menggunakan jasa catering ini, faktor-faktor apa saja yang anda rasakan, yang membuat anda merasa tidak puas. (anda boleh memilih lebih dari 1 jawaban)	17	56,67	19	63,33	12	40	13	43,33	9	30

Sumber: Pra penelitian, November 2011.

Dari data prapenelitian diatas, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam tingkat kepuasan konsumen Catering Service Vindo Ny. Soewardono yang

Rura Nurhadian Nisa, 2012

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Vindo Ny. Soewardono

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Diketahui yang menjadi urutan utama adalah kualitas pelayanan sebanyak 19 responden atau 63,33% , kedua memilih kualitas produk sebanyak 17 responden atau 56,67%, ketiga memilih faktor harga 13 responden atau 43,33%, keempat memilih faktor emosional 12 responden atau 40%, dan kelima memilih faktor biaya 9 responden atau 30%.

Dengan melihat dinamika seperti yang telah diutarakan diatas, bahwa ada masalah yang terjadi mengenai kepuasan konsumen. Hal ini diduga karena kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Pada dasarnya didalam kegiatan usaha catering ini yang menjadi produk utama dalam penjualan adalah makanan dan minuman, selain makanan dan minuman usaha catering ini juga menjual jasa pelayanan.

Hal utama yang dilakukan konsumen dalam pemilihan catering yaitu pelayanan yang baik dan maksimal. Pelayanan merupakan faktor penting dalam sebuah usaha di bidang jasa catering karena suatu perusahaan catering selain memiliki produk yang berkualitas harus diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik para konsumen akan merasa puas dan dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen, akan tetapi apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan para konsumen akan pergi. Selain kualitas pelayanan, faktor kepuasan konsumen lainnya adalah kualitas produk, dalam bidang jasa catering ini produk (makanan) merupakan tolak ukur kepuasan konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan

pengalaman dari konsumen tersebut yang menikmati produk tersebut (Fuller,1976:223).

Setiap konsumen yang akan menggunakan jasa katering menginginkan kualitas produk yang baik dengan menu makanan yang bervariasi serta memiliki memiliki aroma, citarasa yang enak dan penampilan yang menarik. Kualitas produk yang buruk akan membuat konsumen berpikir kembali melakukan pembelian produk tersebut. Kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen adalah alat ukur yang membuat konsumen merasa puas.

Tidak hanya kualitas pelayanan dan kualitas produk, harga adalah salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Dengan kebijakan-kebijakan harga yang ditawarkan oleh Catering Service Vindo Ny. Soewardono. Hal ini memberi dampak terhadap konsumen yang akan menggunakan jasa katering ini. Penentuan harga harus dipikirkan terlebih dahulu, harga merupakan salah satu pertimbangan yang akan dilakukan konsumen. Dalam menentukan harga suatu produk harus disesuaikan dengan kemampuan pasar agar konsumen dapat membeli sesuai dengan harga yang telah ditetapkan.

Harga mempengaruhi penilaian konsumen, sebab apabila harga tinggi pelanggan akan mengharapkan kualitas yang tinggi dan apabila harga yang diberikan terlalu rendah maka konsumen akan memiliki keraguan terhadap kualitas yang diberikan. Harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, maka konsumen akan merasa puas atas produk yang dibelinya. Sebab harga yang baik itu adalah harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan.

Dengan demikian, dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan agar konsumen menjadi puas atau upaya yang dapat dilakukan agar konsumen merasa puas terhadap produk yang diberikan oleh perusahaan dapat diupayakan melalui pendekatan faktor-faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga, sehingga apabila kualitas pelayan, kualitas produk dan harga dianggap baik menurut konsumen diharapkan secara otomatis dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono ?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Catering Service Vindo Ny. Soewardono.

1.3.2 Manfaat

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan oleh beberapa pihak:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam ilmu manajemen khususnya di bidang pemasaran terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran serta masukan yang berharga bagi pihak pengusaha katering dalam mengungkapkan masalah-masalah yang timbul serta saran-saran untuk pemecahannya, sehingga pada

hakikatnya dapat memberikan manfaat bagi kelangsungan hidup dan kemajuan usahanya.

