

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan bagian industri perdagangan jasa yang mencakup pengaturan suatu pergerakan wisatawan yang melibatkan berbagai hal seperti; transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Sektor hotel dan restoran adalah salah satu sektor yang amat penting bagi industri pariwisata, di mana sektor ini menurut Badan Statistik Indonesia mengalami tingkat pertumbuhan terbesar ketiga dari keseluruhan industri di Indonesia. Hal tersebut dapat terlihat jelas pada dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Produk Domestik Bruto (PDB) Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha di Indonesia Tahun 2009-2011

No.	Sektor	2009 %	2010 %	2011 %
1.	Pertanian, Peternakan, Kehutanan, dan Perikanan	15,3	15,3	15,4
2.	Pertambangan dan Penggalan	10,6	11,2	11,6
3.	Industri Pengolahan	26,4	24,8	24,3
4.	Listrik, Gas dan Air Bersih	0,8	0,8	0,8
5.	Konstruksi	9,9	10,3	10,1
6.	Perdagangan, Hotel dan Restoran	13,3	13,7	13,9
7.	Pengangkutan dan Komunikasi	6,3	6,5	6,4
8.	Keuangan, Real Estat dan Jasa Perusahaan	7,2	7,2	7,2
9.	Jasa-jasa	10,2	10,2	10,3
Jumlah PDB		100	100	100
Jumlah PDB Tanpa Migas		91,7	92,2	91,4

Sumber: Badan Pusat Statistik (2011)

Salah satu provinsi yang menjadi tujuan wisata adalah Jawa Barat, hal tersebut dikarenakan provinsi Jawa Barat memiliki banyak objek wisata juga memiliki faktor pendukung (akomodasi) untuk berlangsungnya kegiatan wisata. Akomodasi tersebut salah satunya adalah restoran. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum (Marsum WA, 2005:7).

Salah satu jenis restoran yang saat ini tengah menghadapi persaingan adalah restoran padang. Banyaknya jumlah Restoran Padang di kota Bandung, secara otomatis akan menambah referensi dalam menentukan loyalitas pelanggan terhadap restoran. Berikut ini adalah daftar nama restoran Padang di kota Bandung berdasarkan data dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung :

Tabel 1.2
Daftar Nama Restoran Padang di Kota Bandung

No.	Nama Restoran	Lokasi
1.	Sederhana Setiabudhi	Jl. D.R Setiabudhi No. 167 A
2.	Sederhana Pasteur	Jl. Dr. Djunjunan No. 120
3.	Sederhana Bintaro	Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 72
4.	Simpang Raya Bogor	Jl. Dalem Kaum No. 60
5.	Raja Melayu	Jl. Citarum No. 10

Sumber: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (2012)

Menurut data pada tabel 1.2 terdapat lima Restoran Padang berizin yang terdaftar di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Bandung. Saat ini, kelima restoran Padang di atas mengalami penurunan jumlah pembelian. Seperti yang

terlihat dari tabel penurunan jumlah pembelian di beberapa restoran Padang pada periode tahun 2009 s/d 2011 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Tingkat Jumlah Pembeli Restoran Padang Di Kota Bandung Tahun 2011

Nama Restoran	Jumlah Pelanggan / Tahun			Tingkat Penurunan	Persentase (%)
	2009 (Orang)	2010 (Orang)	2011 (Orang)		
Sederhana Setiabudhi	32.000	30.400	21.020	-10.980	34,3
Sederhana Pasteur	38.800	29.500	25.200	-13.600	35
Sederhana Bintaro	32.400	31.620	24.210	-8.190	25,3
Simpang Raya Bogor	32.200	28.000	28.800	-3.400	10,6
Raja Melayu	19.200	16.814	16.200	-3.000	15,6

Sumber: Data Pra Penelitian dari pihak masing-masing restoran (2012)

Data pada tabel 1.3 di atas menggambarkan beberapa restoran Padang di wilayah Bandung yang sedang mengalami penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2009 s/d 2011 dengan tingkat penurunan terbesar terjadi pada Restoran Padang Sederhana Pasteur sebesar 13.600 orang (35%).

Dikutip dari Prayogo dan Lomowa (2008:10-11), Essinger dan Wylie (2003) mengatakan bahwa dalam industri *food and beverage*, termasuk usaha restoran memiliki beberapa faktor yang berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pelanggan, yaitu: produk, harga, servis, *environment*, kompetitor, insentif, perilaku konsumen, serta periklanan dan merek. Dari kedelapan faktor tersebut, Essinger dan Wylie memastikan ulang kebenaran pendapatnya dengan mengadakan survei dan studi kasus terhadap beberapa restoran di Amerika dengan jenis makanan yang berbeda-beda. Dari hasil survei tersebut didapatkan tingkat

pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap loyalitas konsumen (dari yang berpengaruh urutan teratas sampai yang terakhir berpengaruh dalam skala kecil), yaitu:

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1). Produk | 5). Insentif |
| 2). Lingkungan | 6). Periklanan dan Merek |
| 3). Harga | 7). Kompetitor |
| 4). Pelayanan | 9). Perilaku konsumen |

Dalam menganalisa loyalitas pelanggan restoran padang di Kota Bandung, penulis meneliti lebih lanjut tiga faktor teratas (selain lingkungan) yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, yaitu harga, produk dan pelayanan. Karena berdasarkan pra-penelitian penulis di restoran padang Bandung, ketiga faktor tersebut lebih dominan daripada faktor lainnya.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah restoran, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah restoran untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut di atas, peneliti menyadari akan pentingnya loyalitas pelanggan bagi kelangsungan hidup sebuah restoran. Sehingga jika sebuah restoran sudah mampu menganalisa faktor-faktor yang dapat membangun loyalitas pelanggan maka hal tersebut merupakan suatu keuntungan yang sangat besar bagi perkembangan restoran tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti di sejumlah restoran padang di kota Bandung dengan judul

bahasan *“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Padang Di Kota Bandung”*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?
- 2) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?
- 4) Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?
- 2) Mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?

- 3) Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?
- 4) Mengetahui apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di kota Bandung?

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Akademik

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan yang harus dipertimbangkan dalam membangun sebuah usaha jasa restoran dalam rangka membentuk *loyalitas pelanggan*.
- 2) Mempraktekkan apa yang selama ini telah penulis dapatkan selama masa perkuliahan dalam dunia nyata.

b. Secara Empiris

- 1) Untuk mempertimbangkan apa saja yang harus ditingkatkan untuk memuaskan pelanggan agar pelanggan menjadi loyal.
- 2) Untuk membantu pihak restoran memberikan informasi lebih lanjut yang berkaitan dengan harga, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan dalam membentuk *customer loyalty*.