

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha kuliner yang bermunculan dengan berbagai jenis makanan yang menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Untuk itu, perusahaan terlebih dahulu harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, akan menjadi masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran sehingga dapat memenuhi kepuasan bagi konsumen dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

Berkembangnya bisnis rumah makan di Indonesia tidak terlepas dari kebutuhan dasar konsumen yaitu makan. Semakin berkembangnya bisnis rumah makan di Indonesia, maka sebagian masyarakat ingin mencari kesenangan dengan mencari makanan diluar rumah. Dengan mencari makanan diluar rumah, masyarakat mendapatkan suatu kesenangan yang juga merupakan suatu kegiatan rekreasi. Kegiatan rekreasi dengan menikmati makanan diluar rumah merupakan aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan berkumpul bersama keluarga dan teman dekat. Kegiatan rekreasi dengan menikmati makanan diluar rumah juga merupakan suatu kegiatan dengan mencari suasana yang berbeda, menghilangkan rasa jenuh di dalam rumah, serta menikmati makanan yang berbeda, sekalian juga bisa melakukan kegiatan diskusi bersama teman kerja atau berbincang-bincang bersama keluarga.

Dari melatarbelakangi rumah makan saat ini, rumah makan merupakan ajang tempat berkumpul bersama keluarga serta menikmati hidangan makanan yang ditawarkan oleh rumah makan. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, rumah makan

harus menerapkan kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau dan lokasi yang strategis, sehingga tingkat kepuasan konsumen akan bisa terpenuhi.

Pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak terhadap kepuasan konsumen. Untuk mempertahankan konsumen yang ada dan menghindari berpindahinya konsumen ketempat rumah makan lain, maka pihak rumah makan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [1]. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu aktivitas yang di nilai dan di ukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen yang di berikan oleh perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan akan di tunjukkan oleh kepuasan konsumen. Untuk itu dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, perusahaan rumah makan melayani dengan keramah tamahan, tanggap terhadap kebutuhan konsumen, dan menyajikan makanan dengan cepat. Di samping itu untuk menambah kepuasan konsumen, rumah makan juga memberikan layanan fasilitas yang ada seperti wifi, tempat permainan anak-anak dan tempat yang nyaman bagi konsumen. semuanya ini untuk mempertahankan konsumen, sebagai strategi yang bisa menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian ulang produk tersebut.

Faktor lain yaitu harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih suatu produk di rumah makan. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan pembelian. Untuk menetapkan harga, perusahaan sebaiknya menyesuaikan daya beli konsumen yang dilayani. Harga juga merupakan sejumlah uang yang di bebabankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [2]. Harga yang di tetapkan oleh suatu rumah makan kadang berbeda di dibandingkan dengan rumah makan lainnya. Dengan harga yang di tawarkan suatu rumah makan akan menunjukkan kualitas makanan dengan citra rasa baik. Dengan demikian konsumen juga bisa mendapatkan manfaat produk yang di inginkan dan tingkat kepuasan yang dirasakan pada saat mengkonsumsi produk yang ditawarkan rumah makan tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan harga, terdapat faktor yang juga bisa mempengaruhi kepuasan konsumen adalah lokasi. Karena lokasi adalah tempat untuk bertransaksi antarasi penjual dan si pembeli untuk mendapatkan suatu produk yang di tawarkan. Faktor yang mempengaruhi lokasi terhadap kepuasan konsumen seperti lokasi yang strategis, mudah diakses, mudah di jumpai, nyaman dan aman, serta memiliki pakiran yang luas. Untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan mudah di kunjungi akan lebih menguntungkan perusahaan.

Lokasi atau tempat yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran [3]. Lokasi dalam hal ini berhubungan dengan kemudahan konsumen untuk mendapatkan produk yang di inginkan dan ditambah dengan tempat yang nyaman dan strategis serta juga bisa memenuhi kebutuhan rekreasi konsumen. Banyak sebagian masyarakat berpikir bahwa tempat untuk memenuhi kegiatan rekreasi hanya bisa dilakukan di tempat mall, swalayan atau tempat lainnya. Tetapi sekarang rumah makan juga bisa menjadi tempat untuk rekreasi masyarakat. Kegiatan rekreasi yang dilakukan masyarakat hanya 1 kali seminggu atau 1 kali sebulan. Lokasi atau tempat suatu rumah makan merupakan lokasi yang cukup strategis dan nyaman, dimana lokasi rumah makan tersebut berada di pinggir jalan raya dan mudah untuk di temui oleh masyarakat dari kota lain seperti Medan, Tanjung Morawa, Lubuk Pakam, dan Tebing Tinggi sehingga rumah makan ini menjadi tempat persinggahan untuk memenuhi kebutuhan akan makan pada sewaktunya sebelum melanjutkan perjalanan. Lokasi rumah makan juga menyediakan pakiran yang cukup luas dan aman. Selain itu, lokasi rumah makan juga tidak jauh dari tempat wisata yaitu wisata pantai. Dan waktu tempuh untuk menuju ke rumah makan tersebut kurang lebih 20 menit dari tempat wisata pantai.

Rumah makan ingah seafood merupakan rumah makan yang telah menjadi salah satu tujuan masyarakat untuk bisa mendapatkan makanan seafood. Tidak hanya kalangan masyarakat perbaungan yang dapat menikmati makanan seafood ini, tetapi dari kalangan masyarakat kota lain juga dapat menikmati makanan seafood ini.

Rumah Makan Ingah Seafood adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang kuliner yang menyediakan makanan seafood. Selain menyediakan makanan seafood, rumah makan juga menyediakan menu makanan sayuran yaitu kangkung, terong dan cap cai. Rumah makan ingah seafood ini menawarkan beragam varian-varian makanan seafood yang sesuai dengan selera konsumen. Makanan seafood merupakan makanan yang cukup terkenal di kalangan masyarakat, bahkan makanan ini tak kalah bedanya dengan makanan lainnya.

Semakin banyak rumah makan dan restaurant yang ada di kota perbaungan, semakin banyak yang dipertimbangkan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pihak manajemen rumah makan berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu jasa pelayanan, kualitas produk, harga produk maupun lokasi atau tempat, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan menjadi kesenjangan antara keinginan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga produk, kualitas produk serta lokasi atau tempat yang ada dirumah makan.

Untuk mempertahankan agar pangsa pasar Rumah Makan Ingah Seafood tetap stabil dan terus meningkat, maka pihak pengelola rumah makan ingah seafood harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis. Pengelola harus mulai berpikir, agar dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen dapat terpuaskan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik unruk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan?

3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan”. Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi pada :

1. Variabel dependen
Y = kepuasan konsumen.
2. Variabel independen
X1 = Kualitas pelayanan, X2 = Harga, X3 = Lokasi
3. Objek pengamatan
Objek pengamatan dalam penelitian ini di fokuskan pada konsumen yang membeli dan makan ditempat Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan.
4. Periode pengamatan dalam penelitian ini adalah bulan januari sampai bulan juni tahun 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan.
2. Untuk mengidentifikasi penetapan harga pada perusahaan sesuai dengan lapisan pasar yang dilayani.
3. Untuk mengidentifikasi fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan seperti parkirannya luas dan suasana tempat.
4. Untuk mengidentifikasi pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti pada khususnya dalam hal kualitas pelayanan, harga dan lokasi sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan dapat membantu pemilik usaha untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan lebih meningkatkan penjualan dimasa yang akan datang.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari peneliti yang dilakukan oleh Riyan Afri Yansah, Budi Hartono dan MB. Hariyono dengan judul “Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang” [4].

Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penelitian dengan penelitian terdahulu terdapat pada :

1. Variabel Idenpenden pada penelitian terdahulu adalah Kualitas Pelayanan, Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel-variabel berikut :
 - a. Harga, alasan menambah variabel harga karena harga merupakan sejumlah uang yang di bebabankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukaran para pelanggan untuk memperoleh manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [2].
 - b. Lokasi, alasan menambah variabel lokasi karena lokasi atau tempat yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran [3].
2. Objek penelitian pada penelitian terdahulu adalah pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang. Sedangkan dalam penelitian ini pada Rumah Makan Ingah Seafood Perbaungan.
3. Periode pengamatan pada penelitian terdahulu pada tahun 2012-2013, sedangkan dalam penelitian ini pada bulan januari sampai bulan juni tahun 2018.