

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan usaha kuliner saat ini telah menunjukkan kemajuan yang pesat. Seiring dengan berkembangnya kuliner tersebut, semakin banyak para pelaku usaha mendirikan usaha kuliner dalam berbagai bentuk mulai dari pedagang kaki lima, warung, rumah makan, hingga, restoran. Namun, untuk meraih keuntungan dalam waktu cepat dengan mendirikan usaha kuliner yang menggunakan ide baru tidaklah mudah, sehingga banyak pelaku usaha yang melihat fenomena ini sebagai peluang untuk mendirikan suatu usaha kuliner. Saat ini usaha kuliner di Jakarta seperti warung, rumah makan, hingga restoran yang memiliki banyak variasi konsep yang menarik minat masyarakat. Rumah makan hingga restoran menawarkan berbagai produk yang diikuti dengan pelayanan yang baik ramah dan juga cepat. Banyaknya usaha kuliner, membuat pelaku usaha harus mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Persaingan ini menuntut para pelaku usaha untuk mampu memaksimalkan kinerjanya agar dapat memenangkan persaingan.

Kondisi persaingan yang ketat membuat pelanggan sangat rentan untuk berubah pilihan, sehingga setiap unit usaha dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan pelanggan secara terus menerus. Untuk mengatasi hal tersebut maka unit usaha termasuk waralaba harus tetap menjaga pelayanan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Fenomena semakin menjamurnya usaha bisnis kuliner tersebut juga berpengaruh terhadap masyarakat Jakarta. Khususnya, Bebek kaleyo saat ini banyak disukai oleh masyarakat Jakarta sehingga banyak rumah makan bahkan restoran yang menyajikan menu makanan bebek. Fenomena ini juga diiringi dengan banyak berdirinya rumah makan serta restoran yang memiliki nama-nama

yang unik. Tingginya minat masyarakat terhadap makanan bebek, mendorong banyak usaha kuliner yang menawarkan makanan yang bercita rasa. Banyak usaha kuliner yang berdiri, ada yang mampu mempertahankan usahanya tetapi ada juga usaha kuliner yang gulung tikar atau bangkrut. Salah satu usaha kuliner yang menawarkan menu makanan bebek di Jakarta adalah Bebek Kaleyo Cabang Cempaka Putih.

Dengan meningkatnya pertumbuhan bisnis makanan dan minuman yang ada di Indonesia maka muncul salah satu restoran terbaik yaitu bebek kaleyo. Restoran bebek baleyo merupakan bisnis keluarga yang bergerak di bidang makanan. Restoran ini dikelola oleh empat pemilik yang terdiri dari dua keluarga kakak beradik yaitu pasangan Hendri Prabowo dan Fenty Puspitasari dengan Paulus Maria dan Riri Cahyanti. Bisnis ini berdiri dari keinginan mereka dalam membuka bisnis yang memiliki peluang baik untuk berkembang, bebek kaleyo berdiri pada tanggal 15 Januari 2007. Saat ini Restoran bebek kaleyo sudah memiliki banyak cabang yang tersebar di Pulau Jawa.

**Tabel 1.1** Data Pengunjung Bebek Kaleyo bulan September 2020

NAMA OUTLET	PENGUNJUNG	NAMA OUTLET	PENGUNJUNG
K1 (CEMPAKA PUTIH)	930	K11 (KALIMALANG)	624
K2 (RAWAMANGUN)	860	K12 (DAAN MOGOT)	220
K3 (SUNTER)	435	K14 (BANDUNG)	750
K5 (BSD)	476	K15 (GRAND WISATA)	586
K6 (TEBET)	1073	K16 (KERAWANG)	220
K7 (HARAPAN INDAH)	398	K17 (SERPONG)	350
K9 (JATIWARINGIN)	675	K18 (CIKARANG)	245
K10 (BINTARO)	289	K19 (JABABEKA)	230
		K20 (LENTENG AGUNG)	680

Sumber : Bebek Kaleyo 2020

Rumah makan bebek kaleyo cabang cempaka putih pada bulan september 2020 memiliki total pengunjung sebanyak 5.812 pengunjung dan menempati urutan kedua dari 20 cabang di Jakarta. Dengan adanya pandemi covid-19 Restoran Bebek Kaleyo harus dapat mempertahankan dan memuaskan konsumen yang datang untuk dapat menghadapi persaingan yang ketat. Apabila pihak manajemen Restoran Bebek Kaleyo tidak segera mempertahankan jumlah pengunjung tersebut, maka hal tersebut dapat mempengaruhi pada jalannya usaha dalam mempertahankan pelanggan.

Selanjutnya adalah bagaimana mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan dan terhadap restoran bebek kaleyo. Kotler dan Keller (2016:153), Menandakan secara umum bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapan tentunya ada faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kepuasan pelanggan, antara lain persepsi harga, kualitas pelayanan dan citra merek.

Pertama, faktor harga menurut Kotler dan Keller (2016:48) melalui bauran pemasarannya adalah suatu system manajemen perusahaan yang akan menentukan harga dasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut dan berbagai variabel yang bersangkutan. Harga yang ditawarkan harus sepadan dengan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Jika harga yang ditawarkan sepadan maka pelanggan akan memiliki pengalaman yang baik terhadap perusahaan tersebut, sehingga mereka akan terus mengulang untuk membeli produk tersebut.

Kedua, faktor kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelanggan. Karena, melayani konsumen dengan baik sangat penting untuk kenyamanan konsumen pada saat ingin membeli. Kualitas pelayanan optimal yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan terhadap produk restoran, akan mampu meningkatkan citra restoran tersebut sehingga pelanggannya terus bertambah.

Ketiga, faktor citra merek merupakan segala hal yang terikat dengan merek yang ada dibenak konsumen atau kesan konsumen tentang suatu merek, citra

terhadap merek atau berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek. Konsumen yang memiliki citra positif terhadap suatu merek, akan lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian. Citra tidak dapat ditanamkan dalam pikiran konsumen dalam semalam atau disebarluaskan melalui suatu media saja. Sebaliknya citra tersebut harus disampaikan melalui tiap sarana komunikasi yang tersedia dan disebarluaskan secara terus menerus karena tanpa citra yang kuat sangatlah sulit bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Persepsi harga, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan di bebek kaleyo cabang cempaka putih Jakarta”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dibawah ini :

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta?
3. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta ?
4. Apakah persepsi harga, kualitas pelayanan, citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta.

3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bebek Kaleyo cabang Cempaka Putih Jakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak yang membacanya maupun terikat secara langsung didalamnya, adapun kegunaan penelitian ini adalah :

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan berfikir dan pengetahuan tentang kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh harga, pelayanan, dan citra merek.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan mengenai persepsi harga, kualitas pelayanan dan citra merek untuk perusahaan agar lebih baik lagi.

##### **3. Bagi Masyarakat Umum**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pembaca dan penelitian berikutnya yang akan mengambil masalah yang sama dan dijadikan sebagai informasi dalam penelitiannya.