# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis pada saat ini berjalan dengan sangat pesat, sehingga terjadinya persaingan yang begitu ketat. Terutama persaingan dalam bisnis, hal ini menuntut pemilik usaha harus memiliki kemampuan, ide dan kreatifitas yang tinggi sehingga bisa menciptakan suatu barang atau jasa yang bisa diterima masyarakat, sebab masyarakat sekarang begitu selektif dalam mencari barang atau jasa yang akan digunakannya bahkan mereka tidak ragu untuk mengeluarkan biaya yang besar guna mendapatkan produk yang berkualitas.

Persaingan pada bidang bisnis kuliner pada saat ini merupakan salah satu persaingan bisnis yang cukup ketat. Bisnis ini cukup menjanjikan dikarenakan makanan merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi untuk keberan hidup manusia. Dan dikarenakan padatnya aktivitas di zaman modern pada saat ini menyebabkan kebanyakan orang tidak mempunyai banyak waktu luang untuk mempersiapkan sendiri makanan di rumah dan cenderung ingin menikmati makanan yang telah siap saji. Tidak mengherankan banyak dari individu yang tertarik dan menganggap bahwa bisnis dibidang kuliner sebagai jenis bisnis yang memiliki prospek yang baik.

Hal ini terjadi pada individu dari Sumatera Barat yang membangun perusahaan dengan mengembangkan bisnis makanan khas Sumatera Barat (Padang) di kota-kota besar contohnya di Jakarta. Mereka semua bersaing demi mendapatkan kepercayaan dari konsumen bahwa produk yang telah mereka tawarkan merupakan produk yang terbaik yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan warung makan tenda, yang berskala menengah seperti depot, rumah makan dan restoran, sampai dengan yang berskala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang. Dalam kondisi semakin meningkatnya persaingan antara produk- produk sejenis, maka perusahaan yang satu dengan yang lain saling bersaing merebutkan konsumen. Perusahaan yang mampu memenuhi keinginan konsumen dan memberikan rasa puas terhadap konsumen yang bisa

menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang akan sukses dalam persaingan. Setiap perusahaan berusaha untuk memahami perilaku konsumen pada pasar sasaran untuk kehidupan perusahaan tersebut. (www.detik.com, diakses 10 April 2018)

Rumah Makan Padang Melati berdiri sejak tahun 1995, yang menjual berbagai menu makanan dari Sumatera Barat. Awal dibuka mulai dari tenda hingga kini memiliki tempat yang tetap beralamat di Jl. Pancawarga 1 No : 15, Cipinang Besar Selatan berdikasi mempertahankan cita rasa khas Minang hingga kini.

Kualitas produk menjadi satu hal yang sangat pokok dalam bisnis kuliner, termasuk didalam bisnis rumah makan padang. Rumah makan padang bisa ditemukan dimanapun, bahkan hingga berbagai mancanegara. Sebab masakan padang mempunyai kesan cita rasa tersendiri yang membuatnya berbeda dari masakan lain. Masakan padang identik dengan bumbu yang pekat, bumbu rempah-rempah yang komplit, dengan kuah yang bersantan, dan rasa yang identik pedas. Belakangan ini beberapa pemilik rumah makan padang bukanlah berasal dari suku padang asli, banyak orang-orang dari suku jawa yang mencoba peruntungan dengan membuka rumah makan padang. Dan hal inilah yang menyebabkan beberapa rumah makan yang memiliki jenis produk makanan yang sama mempunyai persepsi berbeda di dalam benak konsumennya, kondisi ini yang menjadi tugas pemilik rumah makan mengetahui bagaimana kualitas produk yang mereka sajikan kepada konsumen. Dari segi cita rasa yang mereka ciptakan bisa berbeda dengan apa yang menjadi ciri khas dari masakan padang itu sendiri dan bisa meninggalkan kesan yang kurang baik bagi konsumen yang menginginkan cita rasa khas padang yang asli. Jika kualitas produk yang diberikan oleh rumah makan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan tidak memenuhi keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas dan tidak akan melakukan pembelian ulang di rumah makan tersebut. Sebaliknya jika kualitas produk yang diberikan oleh rumah makan sesuai dengan harapan konsumen dan memenuhi keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan bisa dipastikan bahwa konsumen akan melakukan pembelian ulang drumah makan tersebut. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Cindy Phasalita Widayatma dan Sri Puji Lestari (2018) yang

menyatakan bahwa kualitas produk akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan konsumen Rifa Kuliner Kendal.

Selain kualitas produk, harga juga mempengaruhi persepsi konsumen terhadap rumah makan. Beberapa konsumen beranggapan bila makan di rumah makan padang merupakan sesuatu yang mahal. Padahal mahal tidaknya harga produk di rumah makan padang sebenarnya tergantung dari lokasi, fasilitas yang diberikan, dll. Harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang pada rumah makan tersebut begitupun sebaliknya. Harga yang memberikan kesesuaian dengan kualitas yang diberikan maka kepuasan dan loyalitas pelanggan akan meningkat yang dinyatakan dalam penelitian Rismatul Karomah, Rois Arifin dan M. Hufron (2018) Studi Kasus Konsumen Rumah Makan Super Geprek Dinoyo Malang.

Dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun wanita yang menghabiskan waktu di luar rumah atau kantor. Dalam jam istirahat kerja para pekerja hanya diberikan waktu jam istirahat yang terkesan tidak lama yang mengakibatkan mereka untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis dan instan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Pelayanan di rumah makan masakan padang biasanya pelayanannya terkesan cepat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang termasuk penting di rumah makan, dan pernyataan tersebut terbukti didalam penelitian yang dilakukan oleh Mandang Cristo, David P. E Saerang dan Frederik G. Worang (2017) studi kasus pada Markobar Cafe Manado yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasaan konsumen.

Kepuasan konsumen juga merupakan salah satu yang mempengaruhi keberan suatu perusahaan, dikarenakan perusahaan yang memberikan kesan baik dan memuaskan konsumen akan diingat oleh konsumen dan konsumen bergerak melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Konsumen akan merasa puas jika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Jika konsumen sudah merasa puas akan suatu produk mereka bisa berbagi rasa

dan pengalaman yang mereka dapatkan kepada konsumen lainnya dan bisa membuat konsumen berpikir untuk melakukan pembelian ulang. Dengan demikian rumah makan padang yang mampu memberikan rasa senang atau puas terhadap pelanggan dengan memberikan rasa makanan yang enak, memperhatikan kualitas bahan makanan, mempunyai pelayanan yang beretika dengan kata lain bila point-point diatas terpenuhi maka pelanggan akan berpikir untuk melakukan pembelian ulang pada rumah makan padang tersebut dan tidak segan untuk mengajak keluarga, sahabat dan rekannya, serta memberikan informasi rumah makan padang tersebut kepada keluarga, sahabat, dan rekannya. Pernyataan tersebut dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad A. Al-Tit (2015) studi kasus pada restoran layanan terbatas di Yordania yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Rumah Makan Padang Melati.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Padang Melati ?
2. Apakah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Padang Melati ?
3. Apakah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Rumah Makan Padang Melati sebagai variabel intervening ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas :

1. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Padang Melati.
2. Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Padang Melati.
3. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Rumah Makan Padang Melati.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi peneliti untuk menjalankan setiap proses penelitian yang telah mengembangkan pola pikir, langkah pengambilan keputusan dan pemecahan masalah bagi peneliti. Dan dengan melakukan penelitian ini peneliti merasa bangga karena dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap objek penelitian.

2. Bagi Objek Penelitian

   Penelitian ini memberikan manfaat kepada objek penelitian yaitu Rumah Makan Padang Melati karena dapat membantu pemilik Rumah Makan Padang Melati untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan sehingga dapat melakukan evaluasi yang lebih baik.