

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di era globalisasi ini, salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah di bidang bisnis kuliner. Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis. Hal ini pada dasarnya makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi kebutuhan yang diutamakan maka bisnis kuliner ini disertai dengan semakin banyaknya restoran-restoran yang bermunculan. Menurut penelitian Priyono Iyon Priyono (2017) bisnis kuliner merupakan bisnis yang pangsa pasarnya tidak mengenal umur. Dalam memenangkan persaingan perusahaan harus berusaha untuk dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan.

Supaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan. Keberhasilan pemasaran suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak pelanggan yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan pelanggannya, hal ini mendorong perusahaan untuk melakukan upaya dalam mempertahankan pelanggan dan menaikkan tingkat pembelian dari pelanggannya. Selain itu perusahaan juga harus dapat mengantisipasi kecendrungan ekonomi di masa mendatang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama, hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan. Dengan analisa perilaku pelanggan, perusahaan akan mempunyai pandangan yang lebih luas dan akan lebih mengetahui kesempatan baru yang berasal dari belum terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Ketatnya persaingan akan memposisikan pemasar untuk selalu mengembangkan dan merebut market share. Pada dasarnya untuk mendirikan perusahaan dengan mencari laba semaksimal mungkin. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan itu sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memasarkan produknya. Masyarakatpun mulai berfikir selektif dan smart dalam memilih suatu produk, sehingga mereka akan mendapatkan kegunaan atau manfaat yang mereka cari dari suatu produk. Bahkan terkadang mereka tidak ragu untuk mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan produk yang berkualitas. Oleh karena itu agar mendapatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus bisa menerapkan suatu strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan kondisi pasar yang dihadapi. (Mubarak, 2015:2) dalam kepuasan pelanggan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, khususnya yaitu tentang “diferensiasi produk, harga, dan kualitas pelayanan.

Penelitian Thariz Baharmal Dejewata, Srikandi Kumadji, dan Yusri Abdillah (2014) mengatakan bahwa diferensiasi produk merupakan penciptaan suatu produk atau citra produk yang cukup berbeda dengan produk-produk yang telah beredar dengan maksud untuk menarik konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali.

Untuk itu tujuan penelitian ini adalah Nominomi Delight Rawamangun harus mempertimbangkan harga yang pas dari sisi perusahaan dan sisi pelanggan, dengan kata lain saling menguntungkan kedua belah pihak, untuk menentukan harga produk yang sesuai dengan kualitasnya dan harga pada menu makanan Nominomi Delight disesuaikan dengan kualitas bahan yang digunakan dengan hasil yang dijanjikan. Agar harga menu di Nominomi Delight relatif terjangkau untuk semua kalangan, dengan diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan. Hal ini sangat menarik pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan tetap menikmati varian menu yang sudah disediakan oleh Nominomi Delight cabang Pemuda yang terletak di Jl. Pemuda No 72-73 DE, Rawamangun, Jakarta Timur.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah ini maka saya memutuskan untuk “Pengaruh Diferensiasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Nominasi Delight Cabang Pemuda. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah diferensiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda?
4. Apakah diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda.
4. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nominasi Delight cabang Pemuda.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima pedoman perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai strategi pemasaran yang akan diambil dan mengetahui kekuatan daya saing produk sejenis dengan perusahaan lain.

3. Bagi Pengembangan Disiplin

Diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pengembangan disiplin sebagai bahan referensi tambahan dalam mengembangkan dan memerdalam penelitian pada bidang restoran.