

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis sekarang ini telah berkembang pesat, banyak orang ingin memiliki suatu bisnis, yang membuat jumlah pesaingnya semakin banyak. Di antaranya bisnis dibidang makanan seperti rumah makan. Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Meskipun pada umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, namun ada juga beberapa yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya.

Usaha rumah makan juga di yakini sebagai salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki penghasilan cukup bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Namun sering kali banyak usaha yang terjadinya suatu gulung tikar akibat tidak mampu mempertahankan jumlah pengunjungnya. Salah satu usaha yang memiliki persaingan yang ketat saat ini ialah bisnis kuliner, dimana pada saat ini kuliner menjadi *trend* di kalangan masyarakat dan merupakan kebutuhan manusia yang paling utama. Terlebih lagi Indonesia dikenal dengan dunia kulinernya sehingga makanan yang dijual belikanpun tersedia dalam berbagai jenis. Karena makanan merupakan kebutuhan manusia yang utama, maka usaha di bidang kulinerpun banyak yang bermunculan, sehingga membuat persaingan di dunia kuliner semakin tinggi.

Dengan demikian perlu sebuah bisnis kuliner ini melakukan pelayanan dengan baik sehingga konsumen merasa senang berada di tempat tersebut. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, memang kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:331) “menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa (kualitas pelayanan) berinti pada upaya pemenuhan kepuasan dan keinginan konsumen dan keakuratan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”. Sedangkan menurut (Tjiptono 2012:58) “kualitas pelayanan adalah penilaian secara langsung konsumen atas suatu produk dan jasa yang diterima dalam waktu tertentu. Dari definisi tersebut bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (*ability*) dari perusahaan dalam memberikan segala kepuasan atau keinginan yang diharapkan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya”.

Selain mengutamakan sebuah kualitas pelayanannya suatu bisnis rumah makan perlu memperhatikan kualitas produknya guna memenangkan banyaknya pesaing di bidang bisnis yang sama. Sehingga konsumen lama maupun yang baru tidak memilih rumah makan yang lain, terlebih lagi produk menjadi salah satu faktor tingkat volume penjualan semakin meningkat. Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta mengeluarkan produk yang baru. Dengan begitu maka produk dapat bersaing di pasaran, sehingga konsumen memiliki banyak alternatif pilihan produk. Kotler (2005:259) berpendapat bahwa kualitas produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat,

property, organisasi, informasi dan ide. Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:189) “Kualitas produk merupakan ciri pemebentuk citra merek yang sulit dijabarkan”. Keunggulan keunggulan dari produk bisa membuat konsumen tertarik untuk mencoba dan kemudian akan mengambil keputusan untuk membeli suatu produk tersebut. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memiliki peran penting karena merupakan hal pertama yang dinilai konsumen dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik potensi pembelian apabila mereka merasa terpuaskan dengan produk tersebut.

Alasan lain yang membuat orang suka makan di rumah makan adalah karena adanya perbedaan suasana, serta kenyamanan yang di dapat dari fasilitas-fasilias yang memang sengaja disediakan demi kenyamanan para pembeli. Menurut kotler dan keller (2009:45) menyatakan bahwa “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan dilediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Dari pendapat tersebut bahwa apabila fasilitas tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah makan tersebut akan optimal dan dapat menimbulkan kepuasan terhadap konsumennya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannnya terhadap kinerja produk yang rill atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan” Sangadji dan Sopiah (2013:180). Sedangkan menurut Richard L. Olivier dalam tjiptono dan diana (2014:23) merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan

ekspetasinya. Dengan demikian akan diketahui seorang konsumen apakah merasa puas atau tidak puas.

Hal tersebut yang membuat usaha rumah makan dapat dijadikan sebagai peluang usaha yang menjanjikan. Karena peluang bisnis tersebut akan dibutuhkan sampai kapanpun, dan prospek kedepannya semakin bagus seiring bertambahnya jumlah penduduk. Adapun pasar (segmen) yang dilayani rumah makan Rocket Chicken ini adalah menengah ke bawah, yaitu mulai dari pekerja kantor, dosen, pekerja kasar, sopir, mahasiswa dan orang rumahan. Apabila ada yang memesan dan membutuhkan tanda bukti pembelian dalam jumlah kecil maupun besar, rumah makan Rocket Chicken dapat melayani baik lewat pesanan lewat telpon ataupun datang langsung ke Rocket Chicken.

Peneliti oleh Oktari (2018) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas produk, pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha kuliner bakso H.Sabar Yosowilangun kabupaten lumajang. hasil penelitiannya variabel kualitas produk, pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kuliner bakso H.Sabar Yosowilangun. Secara parsial variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kuliner bakso H.Sabar Yosowilangun, Secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kuliner bakso H.Sabar Yosowilangun, Secara parsial variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen usaha kuliner bakso H.Sabar Yosowilangun.

Peneliti oleh Asti, Ayuningtyas (2020) dengan penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Resto Oto Bento Villa Nusa Ina. hasil penelitiannya variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Oto Bento Villa. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Oto Bento Villa, Secara parsial variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Oto Bento Villa, Secara parsial variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Oto Bento Villa.

Adapun hal hal yang membuat saya tertarik meneliti rumah makan Rocket Chicken banyaknya pembeli di setiap harinya. Dan juga banyaknya pesanan seperti acara-acara besar dan juga harganya yang relatif bersahabat pada berbagai kalangan masyarakat, serta pelayanan yang baik dan suasana yang bersih yang membuat konsumen betah berada di Rocket Chicken.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang”.

1.2 Batasan Penelitian

Agar dapat memudahkan pembahasan dalam penelitian ini perlu di adakan pembatasan masalah untuk menghindari adanya pembahasan dan persepsi yang berbeda dari pembaca, adapun masalahnya adalah:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang manajemen pemasaran.

- b. Variabel yang akan diteliti hanya terbatas pada pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Rocket Chicken Lumajang.
- c. Responden pada penelitian ini pada konsumen Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen rumah makan rocket chicken, maka perlu adanya perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang?
- c. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang?
- d. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh signifikan serta simultan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai tujuan utama penelitian yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat serta kontribusi yang positif bagi berbagai pihak, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, serta memberikan referensi serta dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat diketahui apakah penelitian ini memperkuat hasil atau malah memperlemah hubungan antar variabel yang akan diteliti.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi Perusahaan Rocket Chicken Lumajang

Penelitian ini sebagai bahan informasi kepada perusahaan dan mengambil keputusan di bidang pemasaran agar tingkat penjualannya semakin meningkat.

Dan dapat memeberikan masukan bagi pihak manajemen dalam menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kepercayaan customer dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang bisa jadi pertimbangan untuk menentukan kebijakan kedepannya.

2) Bagi Konsumen

Sebagai bahan masukan, dalam keputusan untuk memilih tempat makan di lumajang, serta sebagai sarana untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, produk dan fasilitas Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.

3) Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan serta wawasan di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen strata satu Stie Widya Gama Lumajang.

4) Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan masukan dan refrensi tambahan bagi peneliti lain dalam upaya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas dan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada tempat dan periode yang berbeda.