

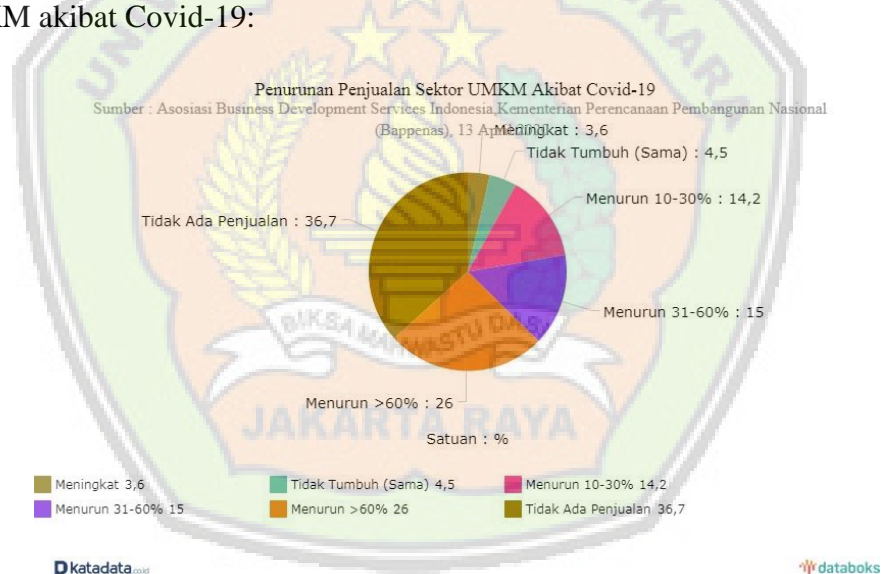
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa pandemi seperti saat ini, untuk memulai menjalankan usaha tidaklah tepat. ataupun yang sedang menjalankan dan mempertahankan sebuah usaha sangatlah tidak mudah, banyak usaha-usaha besarpun melakukan PHK besar-besaran dalam masa saat ini, semua sektor bisnis sangat-sangat terdampak, salah satu nya usaha yang telah saya jalankan sejak tahun 2015 ini, yaitu usaha di bidang kuliner, dikarenakan menurun nya volume penjualan yang di akibatkan dari pelanggan yang enggan membeli masakan di luar dengan alasan kehygenisan sebuah makanan yang akan di konsumsinya, bahkan ketakutan akan makanan yang akan di konsumsi nya terpapar akan Virus yang membahayakan ini.

Menurut sumber data yang di peroleh berikut grafik penurunan penjualan sektor UMKM akibat Covid-19:



Gambar 1. 1

SumberData:katadata.com<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/06/10/penurunan-penjualan-umkm-imbaskan-pandemi-covid-19>

Dari grafik di atas menjelaskan bahwa dampak pandemi sangat lah di rasakan untuk para pelaku usaha besar maupun UMKM dari sektor apapun termasuk usaha rumah makan yang telah dijalankan. Untuk dapat mempertahankan kan usaha yang telah di jalankan, upaya yang telah dilakukan dalam hal ini ialah meningkatkan kualitas pelayanan yang ekstra agar pelanggan percaya dengan produk yang kita berikan tidak terpapar Virus Covid-19 ini, dan serta memberikan harga terbaik, karena pada masa seperti saat ini semua orang telah menekan biaya yang di keluarkan agar dapat bertahan pada masa pandemik ini yang masih berlangsung, maka dengan ini saya selaku pelaku usahaha sekaligus mahasiswa di Universitas Bhayangkara ingin mengangkat venomena ini kedalam materi skripsi saya, agar dapat mengetahui apakah kualitas pelayan dan harga yang di berikan Resto Betawi berpengaruh terhadap loyalitas nya seorang pelanggan di masa pandemi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang tersebut di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan yang di berikan Resto Betawi berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan?
2. Faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan Resto Betawi?
3. Apakah harga mempengaruhi loyalitas pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas maka skripsi ini di susun untu dapat mengetahui:

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruhkah kualitas layanan yang di berikan Resto Betawi terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan Resto Betawi?

3. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan Resto Betawi

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian di atas, maka penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi penulis, untuk mengetahui seberapa loyalkah pelanggan dari usaha rumah makan yang dijalankan selama masa pandemi ini. Dan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang di peroleh selama di bangku kuliah, dapat menuangkan ilmu yang di dapat dan dapat membandingkan manajemen pemasaran yang terjadi di lapangan.
- b. Bagi pembaca, untuk mendapatkan wawasan sekaligus informasi sebagai kajian lebih lanjut terutama bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- c. Bagi perusahaan, dapat menjadikan acuan bagi perusahaan untuk mengembangkan usaha dan mengetahui seberapa berpengaruh harga yang di berikan dan kualitas layanan seperti apakah yang diberikan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk semua usaha kedepan nya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Resto Betawi penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan usaha dimasa pandemi ini dalam rangka menentukan harga dan pelayanan yang di berikan selama pandemi seperti apa yang di berikan agar usaha dapat bertahan pada masa ini.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian mengenai Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Resto Betawi tidak melebar dari permasalahan, maka penulisan memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek yang di teliti dalam penelitian ini adalah usaha rumah makan Resto Betawi Jln.Sentra Primer Timur Cakung Pulogebang Jakarta Timur Apartemen Sentra Timur Residence Tower Hijau H 08 FC.

2. Variabel yang akan diteliti adalah seberapa berpengaruh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan dengan menggunakan analisis kuantitatif.
3. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survey kepada pelanggan Resto Betawi.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah hal-hal sistematika yang akan dilakukan dalam penelitian yang dibahas pada tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

- | | |
|-------|--|
| BAB 1 | PENDAHULUAN
Pada bab ini pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. |
| BAB 2 | TINJAUAN PUSTAKA
Bab ini berisi tentang konsep-konsep dari pengertian kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Resto Betawi. |
| BAB 3 | METODOLOGI PENELITIAN
Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, mode pengambilan sampel dan metode analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. |
| BAB 4 | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Bab ini berisi tentang profil perusahaan, hasil dan teknik analisis data penelitian, dan hasil analisis. |

BAB 5

PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian dan implikasi manajerial.

