

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis yang menerapkan kualitas pelayanan konsumen sebagai aspek yang berperan penting dalam menarik konsumen, dimana bisnis kuliner ini menerapkan kelima aspek kualitas pelayanan konsumen menurut Parasuraman diatas, diantaranya yaitu: bukti fisik berupa desain bangunan yang menjadi *look* pertama untuk menarik konsumen, karena semakin berjamurnya bisnis kuliner tersebut membuat pelaku bisnis harus memeras otaknya dan kreatif mungkin untuk membuat desain yang sedemikian rupa agar pengunjung tertarik dan merasa nyaman guna memanjakan konsumen di rumah makan bakmi jogja mbah padmo tersebut. Selain untuk memanjakan konsumen, desain bangunan juga dibutuhkan untuk mengikuti gaya hidup masyarakat perkotaan yang semakin *high* dan spektakuler dengan seiring berkembangnya zaman yang menuntut mereka untuk ingin mengikuti dan menjadikan makanan sebagai gaya hidup mereka.

Setelah bukti fisik yang dapat menarik konsumen untuk datang. Hal selanjutnya yang menjadi pertimbangan bisnis kuliner adalah pelayanan yang baik yang dapat menimbulkan kedekatan atau keakraban antara karyawan dan konsumen yang kemudian menciptakan kenyamanan bagi konsumen. Harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang baik akan menjadi pertimbangan dalam kepuasan akan produk atau jasa tersebut. Salah satu makanan di Bekasi adalah bakmi jogja mbah padmo, bisnis kuliner memiliki persaingan akan kualitas yang diberikan kepada konsumen guna memenuhi keinginan yang telah dijanjikan. Selain kualitas pelayanan yang menjadi pertimbangan, segmentasi yang tepat sasaran menjadikan konsumen melakukan pembelian ulang. Harga yang sesuai dengan apa yang didapat juga menjadi pertimbangan dalam perkembangan bisnis kuliner dibekasi. Bisnis kuliner yang sedang tren belakangan ini yaitu kuliner dengan rasanya sedap meresap enak dan gurih karna masakannya memakai tungku batu bara dan ayam kampung. Saat ini di bekasi terdapat berbagai macam produsen makanan bakmi dengan bentuk dan citra rasa yang berbeda-beda.

Rumah makan bakmi jogja mbah padmo mulai dirintis pada oktober 2012. Berawal dari kios kecil, lalu bisa mendirikan bangunan rumah yang cukup besar. makanan dan minuman yang disajikan oleh para produsen bakmi jogja mbah padmo memiliki variasi-variasi yang beragam untuk menarik konsumen datang ke tempatnya. Tidak hanya bakmi saja tetapi juga ada nasi goreng imogiri, bihun godhog, balungan imogiri, magelangan. Variasi minumannya tidak hanya es teh manis saja tetapi juga ada wedang ronde, wedang uwuh imogiri, wedang jahe, bajigur, aqua botol. Selain hal tersebut rumah makan bakmi jogja mbah padmo juga menonjolkan desain tempat untuk kenyamanan dan kepuasan konsumen agar datang kembali atau bahkan merekomendasikan kepada orang lain.

Pelayanan yang diberikan pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo ini bisa dibilang sudah cukup baik bila dibandingkan dengan Rumah Makan yang berdekatan dengan Bakmi Jogja Mbah Padmo tersebut. Salah satunya Rumah Makan Bakmi Ayam yang jaraknya tidak terlalu jauh dari Bakmi Jogja Mbah Padmo tersebut. Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Parasuraman dimana pelayanan yang diberikan sangat cepat, tanggap, dan ramah: kemudian bangunan interior yang menarik dan bersih: dan yang tidak kalah penting menu makanan terjamin. Rasa enak yang berbeda setiap memasak dibakmi jogja mbah padmo ini memberikan tantangan tersendiri akan tingkat rasa untuk dicoba oleh para konsumen. Pemberian nama yang unik dan beraneka ragam membuat konsumen ingin mencoba setiap menu yang disajikan. Desain interior yang menarik, tempat parkir yang luas, harga yang sesuai dengan kantong pelajar/mahasiswa, pelayanan yang ramah dan cepat, kualitas makanan yang baik menjadikan tempat ini banyak sekali dikunjungi oleh konsumen. Selain itu letak yang strategis juga menjadi pertimbangan konsumen untuk kembali dan lebih mudah dicari karena letaknya berada di Bekasi terutama di duta harapan bekasi.

Berdasarkan Uraian diatas, maka penulis merasa perlu untuk membahas masalah ini lebih dalam lagi dan menjadikan objek dalam Skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BAKMI MBAH PADMO, DUTA HARAPAN BEKASI”**

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo, duta harapan bekasi?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara besar penelitian ini berguna bagi :

1. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian selanjutnya, serta dijadikan bahan materi kuliah apabila diperlukan.

2. Bagi Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi bagi rumah makan bakmi jogja mbah padmo tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat diimplementasikan dalam menentukan strategi yang harus ditetapkan oleh rumah makan untuk meningkatkan penjualan.

1.5 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang harus diselesaikan di atas maka perlu adanya pembatasan masalah serta ruang lingkungannya agar dalam melakukan penelitian hanya terfokus pada kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakmi jogja mbah padmo perumahan duta harapan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan ini disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : **Pendahuluan**

Berisi tentang Latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan.

BAB II : **Tinjauan Pustaka**

Berisi tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III : **Metodologi Penelitian**

Berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV : **Analisis dan Pembahasan**

Profil organisasi/perusahaan (bila ada), hasil analisis data, Pembahasan (diskusi) hasil penelitian.

BAB V : **Penutup**

Kesimpulan dan Implikasi Manajerial.