

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir terlihat perkembangan bisnis kuliner di Indonesia sangat melesat tinggi. Perkembangan yang sangat pesat ini menyebabkan banyaknya pengusaha memulai membuka usaha di bidang kuliner mulai dari warung makan, pedagang kaki lima, sampai dengan restoran.

Agar usaha kuliner tidak tersaingi maka pengusaha perlu sekali yang namanya strategi dalam pemasaran, strategi pemasaran merupakan ujung tombak yang sangat ampuh untuk meningkatkan bisnis kuliner dan bisnis lainnya. Tujuan dari marketing adalah memastikan bahwa produk atau jasa yang dikembangkan oleh perusahaan agar dapat dikenal masyarakat luas. Inovasi dalam suatu usaha merupakan hal yang penting, sebab kian hari banyak sekali kompetitor baru bermunculan yang bergelut di bidang kuliner, jika produk yang dijual sama seperti kompetitor maka konsumen tidak mendapatkan kesan khusus terhadap produk yang dijual.



Gambar 1.1 Bebek KaleyO

Seperti halnya penjual kuliner bebek goreng siapa yang tidak menyukai daging bebek, daging bebek merupakan daging yang dikenal akan cita rasanya yang gurih, nikmat dan lezat jika diolah dengan cara yang benar, namun daging bebek memiliki tingkat kolesterol yang tinggi tetapi tak lantas menyurutkan minat masyarakat untuk mengkonsumsinya.



Gambar 1.2 Restoran Bebek Kaleyo

Melihat antusias masyarakat Indonesia terhadap sajian bebek dan bebek di jual dengan harga yang tidak terlalu mahal maka pelaku bisnis kuliner menciptakan produk olahan bebek yang saat ini telah banyak usaha kuliner yang mendagangkan olahan bebek, mulai dari warung tenda sampai kelas restoran. Seperti contohnya bebek kaleyo yang merupakan bentuk impian dari pendirinya, berkeinginan untuk menyajikan olahan bebek yang dapat dinikmati oleh kalangan masyarakat Indonesia maka terbentuklah gerai bebek kaleyo pada tahun 2007 di Cempaka Putih Jakarta. Mengenai nama “kaleyo” yang memiliki arti “ayo” pada bahasa Jawa, dalam makna penamaan bebek kaleyo bermaksud untuk mengajak para pembeli untuk datang kembali ke outlet bebek kaleyo dan menikmati olahannya tidak cukup untuk makan dua kali saja sebab olahan dari bebek kaleyo menyajikan daging bebek yang nikmat serta empuk, bebek kaleyo juga sudah memiliki cabang sebanyak 36 di Jabodetabek termasuknya ada di Garndwisata Tambun Selatan.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga

No.	Menu Makanan dan minuman	Harga	
		Bebek Kaleyo	Bebek Tepi Empang
1.	Bebek goreng dan nasi	Rp. 52.000	Rp. 30.000
2.	Sayur Asem	Rp. 11.000	Rp. 7000
3.	Es Jeruk	Rp. 16.500	Rp. 9.000

Sumber Data : Olah Data peneliti 2022

Store atmosphere (suasan toko) merupakan hal yang cukup berpengaruh bagi keberlangsungan toko tersebut. suana atau lingkungan toko membuat pelanggan berpengaruh terhadap kenyamanan dan pelanggan merasa ingin berkunjung kembali aspek *interior* (ruangan dalam toko) yang bisa berpengaruh terhadap suasan penjualan apalagi pencayahaan (*lighting*), pewarnaan(*colour*), musik dan wangi atau aroma tempat dan suasana membuat nyaman dan betah pelanggan. *Store atmosphere* (suasan toko) dimana setiap aktivitasnya, mempengaruhi dan memberikan informasi agar bersedia membeli, menikmati pelayanan jasa dan produk yang disediakan dengan begitu perusahaan akan membentuk citra baik dan mempengaruhi emosi pelanggan dalam berperilaku.

Berbagai cara yang di lakukan oleh perusahaan untuk menumbuh kan kepuasan pelanggan seperti memperhatikan faktor harga. Pada dasarnya pelanggan akan lebih melirik perusahaan yang mengajukan produk dengan harga relatif lebih terjangkau. sebab harga menjadi salah satu bahan pertimbangan penting bagi pelanggan untuk melakukan pembeli suatu produk. Jika perusahaan mematok harga terlalu di bawah standar pelanggan akan ragu mengenai kualitas produk yang dijual perusahaan maka dari itu perusahaan meriset terlebih dahulu mengenai harga di pasaran agar target harga pada perusahaan sesuai dengan eksptasi pelanggan dan pastikan kualitas produk sebanding dengan harga yang diberikan sehingga membuat konsumen tidak merugi atau kecewa saat membelinya.

Keberhasilan pelaku usaha dibentuk dan dilihat berdasarkan kualitas pelayanan yang diberi dalam pelaksanaan pemasaran. Oleh sebab itu kualitas pelayanan menajadi aspek penting untuk diperhatikan dalam optimalisasi, dalam pembelian sebuah produk atau jasa bila konsumen diperlakukan dengan tidak baik atau yang diharapkan tidak sesuai eksptasi maka kesan pertama yang diperoleh perusahaan adalah citra pelayanan yang buruk. Efektivitas atau peningkatan pelayanan pada pelaku usaha seperti memberikan pelayanan terbaik dengan meningkatkan komunikasi terutama dengan menggunakan tutur kata yang sopan, jelas, dapat dimengerti oleh konsumen dan tidak menyinggung.

Bila kualitas pelayanan yang diberikan mampu membuat konsumen puas maka tercipta juga citra yang baik bagi perusahaan.

Membangun suatu perusahaan hal terpenting adalah jika suatu perusahaan dapat mencapai kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kesan terhadap hasil dari produk yang dipikirkan sesuai dengan produk yang diharapkan.

Berdasarkan fenomena dan hasil dari observasi yang dilakukan terhadap pelanggan bebek kaleyo penelitian ingin mendalami lebih lanjut dari beberapa variabel seperti store atmosphere, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. fenomena yang terjadi adalah ruangan yang menggunakan pendingin udara tidak dingin sehingga pelanggan merasa sesak atau pengap, tempat menuju ruangan ibadah (mushola) diluar ruangan serta harus menaiki anak tangga sempit serta kecil sehingga bisa membahayakan pelanggan yang ingin beribadah, interior bebek kaleyo grandwisata terlihat tua dan lembab membuat suasana kurang segar dimata pelanggan, dan lantai pada restoran terkadang masih kurang bersih padahal bebek kaleyo merupakan kelas restoran. Karena banyak pesaing usaha yang sama untuk harga bebek kaleyo sendiri terlalu tinggi. Serta untuk kualitas pelayanan bebek kaleyo grandwisata pengunjung kurang disambut oleh pelayan, konsumen dibuat menunggu lama dengan pesanannya, dan pelayanan kurang sigap.

Berdasarkan pembahasan latar belakang yang telah di tulis, alangkah pentingnya store atmosphere, harga dan kualitas produk yang selaras untuk menambahkan kepuasan pelanggan. oleh sebab itu, penelitian ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Store Atmosphere, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apakah Store Atmosphere berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bebek Kaleyo Grandwisata?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bebek Kaleyo Grandwisata?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Grandwisata?
4. Apakah Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan secara silmultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan di Bebek Kaleyo Grandwisata.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bebek Kaleyo Grandwisata.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bebek Kaleyo Grandwisata.
4. Untuk mengetahui secara silmultan Pengaruh Store Atmosphere, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata?

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang di peroleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan bersangkutan dengan penelitian antara lain :

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya dalam dunia praktek manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh store atmosphere, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi universitas

Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah keputusan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya Fakultas Ekonomi pada khususnya program studi Manajemen.

c. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi serta masukan bagi pengusaha kuliner Bebek kaleyo untuk selalu memperhatikan serta meningkatkan kenyamanan pelanggan terutama dalam store atmosphere (suasana toko) dan meningkatkan kualitas produknya maka akan tercipta kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis memberikan batasan masalah pada bab pembahasan tentang “ Pengaruh Store Atmosphere Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek Kaleyo Grandwisata Tambun Selatan” sehingga apa yang saya uraikan pada penelitian tidak akan menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasi.

1.6 Sistematika Penulis

Sistematika dalam penulisan ini dibagi menjadi lima bagian dan disusun dengan sistematis :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori dan konsep-konsep tentang kompensasi, beban kerja dan turnover intention karyawan serta membahas tentang review penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang masalah objek penelitian yang berkaitan dengan tempat dan waktu penelitian. Jenis dan sumber penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, dan teknik pengelolaan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi tentang objek penelitian, deskripsi data penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan tentang hasil penelitian dan pembahasan serta implementasi manajerial yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.