

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang memiliki kekayaan alam yang sangat kaya. Selain kekayaan dan keindahan alam tropisnya, Indonesia mempunyai keanekaragaman budaya yang dikenal dengan keunikan dan keramah tamahannya. Tidak hanya itu Indonesia dengan adanya keanekaragaman budayanya memiliki makanan khas dari masing masing daerah semua ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu tempat tujuan wisata asing dari berbagai penjuru dunia. Dengan pesatnya perkembangan pariwisata didunia, termasuk di Indonesia, sektor pariwisata telah menjadi salah satu andalan untuk pemasukan devisa negara.www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

Jawa Barat khususnya Bandung selain memiliki kebudayaan yang berbeda, juga memiliki makanan khas yang berbeda pula, dengan perbedaan yang dimiliki khususnya dengan hal makanannya Jawa Barat khususnya kota Bandung selain dapat dijadikan sebagai tujuan wisata bagi para wisatawan, juga para wisatawan tersebut dapat merasakan makanan khas yang berbeda dengan daerah lainnya yang ada di Indonesia. Hal ini dapat di jadikan pertimbangan bagi para wisatawan untuk berkunjung ke Jawa Barat khususnya kota Bandung.
www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

Pada kenyataannya saat ini usaha dalam bidang jasa mengalami pertumbuhan yang sangat baik, hal tersebut menyebabkan tingginya persaingan antara perusahaan-perusahaan jasa. Sebuah perusahaan jasa untuk dapat menang dalam persaingan tersebut maka, perusahaan tersebut harus mengetahui dahulu kebutuhan dan keinginan konsumen dengan melakukan upaya-upaya yang sinergi. www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

Untuk dapat menang dalam persaingan maka perusahaan juga harus memberikan keunggulan pelayanan kepada pemakai jasa. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen memang bukan pekerjaan yang mudah, bahkan untuk menarik saja perhatian dari konsumen dibutuhkan upaya yang luar biasa besarnya. www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

Salah satu contoh usaha dalam bidang jasa diantaranya usaha rumah makan. Banyak hal yang jadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pada saat konsumen memasuki salah satu rumah makan, tentu konsumen tersebut mempunyai sejumlah harapan (*expectation*), bagaimana mereka dapat merasakan dan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka. Diantaranya mengenai produk yang dibeli, dimana akan dibeli, dengan harga berapa produk tersebut dibeli, dan pelayanan yang bagaimanakah yang akan didapat oleh konsumen tersebut. www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

Berhasil atau tidaknya rumah makan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan menciptakan kepuasan tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan. Berdasarkan latar belakang maka penulis bermaksud melakukan penelitian pada rumah makan D'cost. www.pengaruh.kualitas.pelayanan.com

D'cost adalah sebuah restoran spesialisasi seafood dengan motto : ” MUTU” dan ” HARGA” , bisa dikatakan D'cost adalah resto yang sangat sering di datangi oleh mahasiswa, selain harga fantastik dan rasanya yang lezat, pelanggan juga tertarik datang karena tempatnya yaman dan ber-AC. Disamping itu rumah makan ini menyediakan ruangan buat yg meroko tanpa mengganggu pengunjung lain. www.sendokgarpu.com

D'cost tetap menonjolkan desain interior yang simpel dan nyaman bagi para pengunjung. Sesuai dengan moto nya :”mutu bintang lima, harga kaki lima”menu di d'cost terjangkau oleh masyarakat. D'cost bertempat di Jalan Sukajadi No 197 Pasteur Bandung. Maka sudah selayaknya kalau penelitian harus dilakukan dan untuk selanjutnya hasil dari penelitian tersebut akan dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah/skripsi dengan judul: “ **Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan D'Cost, Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan rumah makan D'cost ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah berkunjung ”di rumah makan D'cost”?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ” di rumah makan D'cost”?

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian

Maksud dan tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data informasi sebagai bahan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang guna memperoleh sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Maranatha

Apapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan rumah makan D'cost.
2. Untuk dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah berkunjung di rumah makan D'cost.
3. Untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan D'cost.

1.4 Kegunaan penelitian

Harapan penelitian mudah mudahan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

A. Bagi perusahaan

hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dan bermanfaat bagi pimpinan rumah makan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan yang diberikan dalam rangka memuaskan konsumen.

B. Bagi penulis

Sebagai bentuk aplikasi teori dengan kenyataan yang dikembangkan dalam masyarakat, dari hal ini penyusun dapat mengambil hikmah dan pengalaman

sekaligus dapat dipakai sebagai studi perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada.

C. Bagi kalangan akademis Universitas Kristen Maranatha, diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai kegiatan pemasaran khususnya pelayanan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

D. Bagi masyarakat luas maupun pembaca, sebagai alat informasi tambahan apabila akan melakukan aktivitas untuk memasarkan produk atau jasa yang dihasilkan.