

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dengan semakin majunya perkembangan dunia bisnis saat ini menyebabkan timbulnya tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan yang ada. Hal ini membuat kalangan bisnis maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan selalu dituntut untuk bergerak cepat agar dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada maupun peluang-peluang yang akan muncul, sehingga keadaan seperti ini menyebabkan perusahaan harus mampu menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan adalah memberikan pelayanan yang lebih baik bagi konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memilih berbagai strategi, konsep, maupun kebijakan pemasaran yang tepat sehingga diharapkan perusahaan dapat berkembang, bertahan, dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.

Yang perlu diperhatikan perusahaan adalah strategi yang diambil perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada para konsumen tersebut.

Demikian pula dengan bidang usaha yang semakin berkembang saat ini, yaitu bisnis rumah makan. Dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha rumah makan menyebabkan perusahaan tersebut saling bersaing untuk dapat meraih konsumen sasaran. Namun untuk

dapat meraih konsumen sasaran, perusahaan harus bekerja keras agar mampu memenangkan persaingan. Di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen sasaran.

Pada saat ini konsumen mempunyai berbagai macam pilihan untuk makan di rumah makan tertentu sebagai akibat dari banyaknya rumah makan yang ada. Masing-masing rumah makan menawarkan jenis makanan yang beraneka ragam yang ditunjang oleh pelayanan yang berbeda pula. Keadaan seperti ini tentunya menguntungkan bagi konsumen karena dapat memilih aneka ragam makanan dengan pelayanan yang berbeda pula.

Untuk itu tiap-tiap rumah makan harus memberikan pelayanan terbaik agar sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen maka tentu saja konsumen akan merasa puas. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah makan lebih besar dari apa yang diharapkan konsumen, maka tentu saja konsumen akan merasakan kepuasan yang tinggi.

Rumah Makan Sunda Rasa merupakan salah satu jenis rumah makan yang berada di kota Sukabumi. Sama seperti halnya bisnis rumah makan yang lainnya yang ada di Sukabumi, Rumah Makan Sunda Rasa juga berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen terutama pelayanan dalam hal kecepatan dalam menghadirkan makanan, kemudahan pemesanan, kebersihan. Hal ini dilakukan agar para konsumen merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sunda Rasa.

Dengan melihat hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan terhadap Kepuasan Konsumen yang menyantap makanan dan minuman di Rumah Makan Sunda Rasa Sukabumi”.

1.2. Identifikasi Masalah

Kualitas pelayanan yang baik akan lebih menjamin tingkat kepuasan konsumen, apakah sesuai dengan harapannya atau tidak, dan pada akhirnya merupakan salah satu keberhasilan bagi perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen tersebut memungkinkan perusahaan untuk mengetahui sekaligus merencanakan bentuk pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama dan yang hanya sebagai pelengkap serta memperbaiki kecepatan, ketepatan dan keramahan dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis bermaksud untuk merumuskan masalah yang harus diteliti sebagai berikut:

1. Apakah tujuan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?
3. Bagaimana sikap dan tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?

4. Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi terhadap tingkat kepuasan konsumen ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa sajakah tujuan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?
3. Untuk mengetahui bagaimana dan mengamati sikap serta tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi ?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan yang telah diberikan Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi terhadap tingkat kepuasan konsumen ?

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak Penulis
 - Untuk mengetahui perbedaan antara teori yang didapat dengan praktek yang terjadi di Rumah Makan Sunda Rasa di Sukabumi
 - Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman
2. Pihak Perusahaan

- Penulis dapat memberikan sumbangan tenaga dan pikiran yang akan dijadikan masukan atau informasi bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan

3. Pihak Lain

- Sebagai informasi dan pengetahuan bagi pihak lain yang membutuhkan serta sebagai bahan bacaan yang akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis ambil untuk melakukan penelitian terletak di Jalan Ciwangi No. 20 Sukabumi dengan jangka waktu dari bulan Maret sampai dengan Juni 2009.