

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mengakibatkan pertumbuhan dan persaingan di segala bidang usaha menjadi semakin ketat. Hal ini dapat kita lihat khususnya di daerah Jawa Barat dimana kinerja perekonomian Jawa Barat yang tergambarkan dari Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga konstan memasuki triwulan III tahun 2008, mengalami pertumbuhan sebesar 4,29 persen, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang tumbuh 0,81 persen. Sementara itu jika dilihat dari laju pertumbuhan ekonomi secara *year on year* (dibandingkan dengan triwulan III tahun 2007), kinerja perekonomian Jawa Barat mampu tumbuh sebesar 6,36 persen. (Biro Pusat Statistik Jawa Barat tahun 2008).

Dengan meningkatnya pertumbuhan PDRB dan ekonomi Jawa Barat akan membuat makin banyaknya bermunculan usaha-usaha baru dan kecenderungan konsumen untuk lebih banyak membelanjakan uangnya.

Menghadapi hal tersebut maka setiap perusahaan harus selalu dapat memenuhi keinginan konsumen sehingga tercipta suatu kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa untuk dapat menciptakan para konsumen yang merasa puas, manajemen

perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan konsumen (Kana dalam Usmara,2003:94).

Setiap kepuasan yang diperoleh konsumen bisa membuat dirinya menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2001:43) yang menyatakan bahwa dengan terciptanya kepuasan konsumen maka hal tersebut akan memberikan beberapa manfaat diantaranya terciptanya loyalitas pelanggan.

Salah satu usaha yang terus berkembang dari awal mula adanya usaha ini sampai sekarang yaitu usaha restoran. Dimana bila kita mencermati pertumbuhan bisnis restoran dan kafe baik di DKI Jakarta maupun kota-kota lain di Indonesia sungguh sangat mengagumkan kenaikan jumlahnya, begitu banyak orang membuka investasi restoran dan kafe. (Sukarto,2008).

Industri Makanan dan Minuman (*F&B*) atau restoran adalah sebuah industri yang luar biasa dan hampir tidak pernah mati. Industri yang penuh potensi, prospek, berkembang dengan sangat cepat, dan merupakan bisnis pembawa kesuksesan bahkan kemakmuran (tentu saja, jika direncanakan, dikelola, dan dioperasikan dengan baik). (Irene, 2009).

Usaha restoran merupakan usaha sepanjang masa, karena setiap orang pasti membutuhkan makan dan minum selama hidupnya. Banyak orang berpikir bahwa membuka restoran itu mudah, asalkan pandai memasak serta didukung penampakan luarnya yang serba baik. Semua restoran pada umumnya

memang harus memberikan kesan yang baik untuk menarik minat para pelanggan. (Irene, 2009).

Restoran yang ada saat ini menyajikan berbagai variasi menu dan jenis etnik yang ditawarkan, dengan aneka ragam interior disain yang ditampilkan, sangat membanggakan perkembangan bisnis ini, disisi lain masih sangat banyak para pengusaha restoran dan operator restoran yang mengabaikan aspek penting dalam bisnis ini yaitu kualitas di bagian pelayanan (*service*) maupun dibagian pengolahan (*Kitchen* dan *bar*); masih banyak dari mereka yang tidak mendalami akan penting menjaga kualitas makanan/ minuman dan pelayanan di restoran atau kafe yang dikelolanya. Perubahan gaya hidup/ life style telah membawa konsumen bisnis F & B semakin kritis, mereka menuntut pelayanan yang baik dan benar seperti layaknya di hotel bintang lima.(Sukarto,2008).

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Kotler,2000). Dalam kualitas jasa terdapat 5 dimensi pokok yang meliputi : (1) Realibilitas, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera,akurat, dan memuaskan, (2) daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi,kesopanan,dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf serta bebas dari bahaya, risiko maupun keragu-raguan, (4) empati, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual para pelanggan,

dan(5) bukti fisik, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998).

Kualitas jasa terutama dalam bisnis restoran merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dengan serius. Karena dengan adanya pemenuhan akan kualitas pelayanan yang baik maka konsumen merasa puas atas terpenuhinya keinginan konsumen. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Wyckof dalam Lovelock (1994), kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan survei pendahuluan penulis pada restoran-restoran yang ada di daerah Dago Pakar khususnya di Sierra Café & Lounge, tampak masih adanya keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen kepada pihak manajemen Sierra Café & Lounge. Keluhan yang banyak diungkapkan oleh konsumen yaitu karena adanya keterlambatan penyajian makanan pada hari-hari tertentu saat meningkatnya jumlah kunjungan konsumen ke Sierra Café & Lounge seperti pada hari Sabtu, Minggu, dan hari-hari libur besar. Sehingga kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen tidak tercapai. (Hasil wawancara dengan sejumlah pengunjung di Sierra Café & Lounge 13 September 2009).

Berikut adalah jumlah perbandingan antara jumlah konsumen yang datang ke Sierra Café & Lounge dengan jumlah keluhan yang masuk. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1 berikut ini :

Tabel 1

Perbandingan Jumlah Konsumen yang datang ke Sierra Café & Lounge
terhadap jumlah keluhan yang masuk
tanggal 7-13 September 2009

Hari	Jumlah pelanggan	Jumlah keluhan yang masuk	persentase
Senin	172	29	17%
Selasa	129	21	16%
Rabu	108	19	18%
Kamis	216	37	17%
Jumat	376	54	14%
Sabtu	1152	253	22%
Minggu	847	167	20%

(Hasil Survey pada tanggal 7-13 September 2009)

Dari tabel 1 di atas, kita dapat melihat bahwa meskipun jumlah keluhan yang masuk semakin tinggi dari hari ke hari tapi ternyata jumlah pelanggan tetap saja meningkat. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan Sierra Café & Lounge (memberikan keluhan) ternyata masih loyal untuk datang kembali ke Sierra Café & Lounge. Ini terbukti dengan jumlah pelanggan yang relatif meningkat.

Hasil survei yang didapat tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dean (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Melihat adanya keinginan dari konsumen akan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka setiap keluhan yang masuk diterima dengan baik oleh Bapak Ferry Laksana sebagai salah satu pemilik Sierra Café & Lounge

untuk dapat terus menjaga kualitas pelayanan Sierra Café & Lounge. Merupakan suatu keharusan untuk menerapkan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumen yang berkunjung ke Sierra Café & Lounge. Berdasarkan pengalaman Ferry Laksana sebagai pemilik Sierra Café & Lounge, saat ini banyak sekali restoran yang sama-sama memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun pelaksanaan kualitas pelayanan tersebut tidak bertahan lama, karena mereka hanya memberikan kualitas pelayanan yang baik tersebut hanya pada awal restoran tersebut buka. Sehingga bila restaurant tersebut sudah maju, maka kualitas pelayanannya mulai mengalami penurunan kualitas yang menyebabkan konsumen menjadi kurang nyaman. Karena menurut Bapak Ferry Laksana sangatlah sayang bila sebuah restaurant yang sudah dikenal oleh konsumen tapi karena masalah kualitas pelayanan yang kurang baik, restoran tersebut mulai ditinggalkan oleh para konsumennya. Suatu restoran maju karena adanya loyalitas dari konsumen pada restoran tersebut. (hasil wawancara dengan Bapak Ferry Laksana, salah satu pemilik Sierra Café & Lounge, 2009).

Dengan adanya loyalitas konsumen pada suatu perusahaan (dalam hal ini restoran), maka akan menambah keuntungan bagi restaurant tersebut. Sebab loyalitas konsumen tidak dapat terbentuk dalam jangka waktu yang singkat melainkan dalam jangka waktu yang lama. Dengan demikian, loyalitas konsumen dapat diaktualisasikan dengan melakukan tindakan pembelian ulangan dan merekomendasikan suatu produk kepada pihak lain

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat yang dikatakan oleh Lovelock bahwa "Loyalitas sebagai kemauan pelanggan untuk terus mendukung sebuah perusahaan dalam jangka panjang, membeli dan menggunakan produk dan jasanya atas dasar rasa suka yang eksklusif dan secara sukarela merekomendasikan produk perusahaan pada para kerabatnya." (Lovelock, 2001: 151).

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Sierra Café & Lounge. Oleh karena itu penulis akan menuangkan penelitian ini dalam skripsi yang berjudul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN.” (Studi kasus pada Sierra Café & Lounge).

1.2 Perumusan Masalah

Pelaksanaan Kualitas pelayanan merupakan faktor yang terpenting bagi kelangsungan suatu usaha, terutama bagi sebuah restoran. Sehingga berdasarkan pertimbangan dan pengamatan akan permasalahan yang terjadi, penulis mengidentifikasi dan membagi masalah penelitian menjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Sierra Café & Lounge?
2. Bagaimana pengaruh pelaksanaan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas konsumen di Sierra Café & Lounge ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pelaksanaan kualitas pelayanan di Sierra Café & Lounge.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Sierra Café & Lounge .

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan Sierra Café & Lounge

Sebagai saran dan kritik untuk Sierra Café & Lounge sehingga hasil penelitian ini berguna untuk kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Bagi kepentingan penulis sendiri

Berguna untuk menambah pengetahuan tentang sejauh mana pentingnya kualitas pelayanan dalam menjaga loyalitas konsumen pada sebuah restaurant

3. Bagi pihak lain

Penulis mengharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi teman-teman mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan.

