

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Makanan Sunda adalah makanan yang menjadi ciri khas kota Bandung. Makanan Sunda identik dengan rasa yang kaya akan rempah-rempah. Beberapa menu makanan khas Sunda antara lain nasi timbel, gepuk, sambal dadak, sambal terasi, sambal *hejo*, sayur asem, karedok, pepes, dan sebagainya.

Banyak terdapat rumah makan khas Sunda di Bandung, salah satunya adalah Warung Cepot *Restaurant*. Warung Cepot *Restaurant* didirikan sejak tanggal 23 Juli 2001 yang berlokasi di Jalan Pasirkaliki no 96 Bandung. Lalu pada tanggal 15 April 2007 didirikan cabang baru di Jalan Dr. Djunjunan (Pasteur) no 155D, Bandung.

Sesuai dengan slogan “Nikmati Keajaiban Rasa dan Kehangatan Pelayanan Hanya Di Tempat Kami”, Warung Cepot *Restaurant* berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya. Dekorasi yang bernuansa tokoh-tokoh pewayangan di Warung Cepot *Restaurant* menambah daya tarik rumah makan ini.

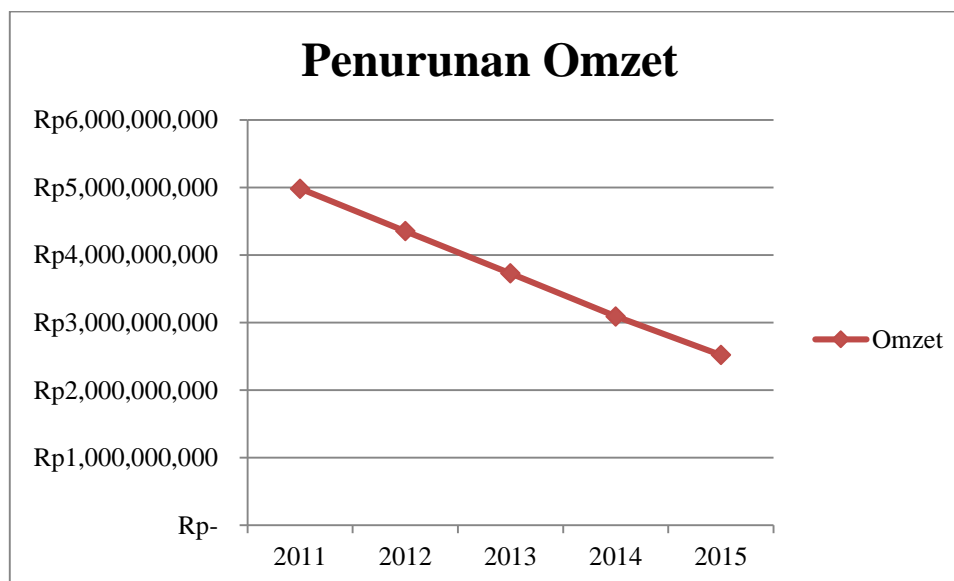
Warung Cepot *Restaurant* terus melakukan berbagai inovasi menu agar para pelanggannya tidak beralih ke rumah makan Sunda yang lain. Salah satu ciri khas Warung Cepot *Restaurant* dibandingkan rumah makan Sunda lain adalah selalu memberikan sayur asem dan kerupuk banjur secara gratis kepada pelanggannya.

Berdasarkan data penjualan yang diperoleh dari owner, Bapak Bill Hidayat, mulai tahun 2012 *omzet* penjualan di Warung Cepot *Restaurant* cabang Jl. Dr. Djunjunan No. 155D menurun.

Data penurunan *omzet* penjualan Warung Cepot *Restaurant* dapat dilihat dari Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Omzet Penjualan Warung Cepot *Restaurant*(Jl. Dr. Djunjunan No 155D Bandung)

Bulan	Tahun	Omzet per bulan	Omzet per tahun	Penurunan (%)
April - Desember	2007		Rp 2,341,563,200.00	
Januari - Desember	2008		Rp 3,685,398,800.00	
Januari - Desember	2009		Rp 4,312,548,000.00	
Januari - Desember	2010		Rp 4,874,650,000.00	
Januari - Desember	2011		Rp 4,984,238,000.00	
Januari	2012	Rp 455,219,650.00	Rp 4,354,732,500.00	12.63%
Februari		Rp 411,367,500.00		
Maret		Rp 406,416,500.00		
April		Rp 399,745,500.00		
Mei		Rp 401,651,350.00		
Juni		Rp 342,641,200.00		
Juli		Rp 348,675,400.00		
Agustus		Rp 345,030,900.00		
September		Rp 306,531,650.00		
Oktober		Rp 296,345,900.00		
November		Rp 338,543,750.00		
Desember		Rp 302,563,200.00		
Januari	2013	Rp 342,312,450.00	Rp 3,729,458,000.00	14.36%
Februari		Rp 348,459,200.00		
Maret		Rp 323,414,650.00		
April		Rp 295,325,300.00		
Mei		Rp 317,942,850.00		
Juni		Rp 334,916,950.00		
Juli		Rp 306,903,400.00		
Agustus		Rp 286,653,500.00		
September		Rp 303,413,800.00		
Oktober		Rp 297,812,100.00		
November		Rp 275,758,800.00		
Desember		Rp 296,545,000.00		
Januari	2014	Rp 322,163,250.00	Rp 3,091,564,500.00	17.10%
Februari		Rp 299,563,200.00		
Maret		Rp 298,476,850.00		
April		Rp 296,984,500.00		
Mei		Rp 280,191,450.00		
Juni		Rp 269,358,650.00		
Juli		Rp 239,538,500.00		
Agustus		Rp 228,530,450.00		
September		Rp 226,528,800.00		
Oktober		Rp 211,655,300.00		
November		Rp 209,451,350.00		
Desember		Rp 209,122,200.00		
Januari	2015	Rp 204,561,350.00	Rp 2,521,480,400.00	18.44%
Februari		Rp 201,988,600.00		
Maret		Rp 201,563,250.00		
April		Rp 201,539,500.00		
Mei		Rp 199,763,500.00		
Juni		Rp 199,732,100.00		
Juli		Rp 199,720,650.00		
Agustus		Rp 199,725,300.00		
September		Rp 218,653,200.00		
Oktober		Rp 203,756,600.00		
November		Rp 235,654,850.00		
Desember		Rp 254,821,500.00		



Gambar 1.1

Penurunan *Omzet* Di Warung Cepot *Restaurant* Jl. Dr. Djunjunan 155D Bandung

1.2. Identifikasi Masalah

Dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan pemilik Warung Cepot *Restaurant*, maka diidentifikasi hal-hal yang mungkin dapat menyebabkan *omzet* penjualan menurun, antara lain sebagai berikut:

1. Warung Cepot *Restaurant* belum mampu bersaing dengan rumah makan lain.
2. Warung Cepot *Restaurant* belum menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan target pasar.
3. Warung Cepot *Restaurant* belum mengetahui faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen ketika memilih rumah makan Sunda
4. Konsumen belum puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Warung Cepot *Restaurant*.
5. Belum dilakukannya analisa SWOT untuk menganalisa faktor-faktor di dalam perusahaan yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan di Warung Cepot *Restaurant*.
6. Warung Cepot *Restaurant* belum meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

1.3.Pembatasan dan Asumsi Masalah

Dikarenakan luasnya ruang lingkup penelitian dan dengan adanya keterbatasan waktu dan biaya, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Tidak dilakukannya analisa SWOT di Warung Cepot *Restaurant* karena berhubungan dengan strategi jangka panjang.
2. Tidak meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

1.4.Perumusan Masalah

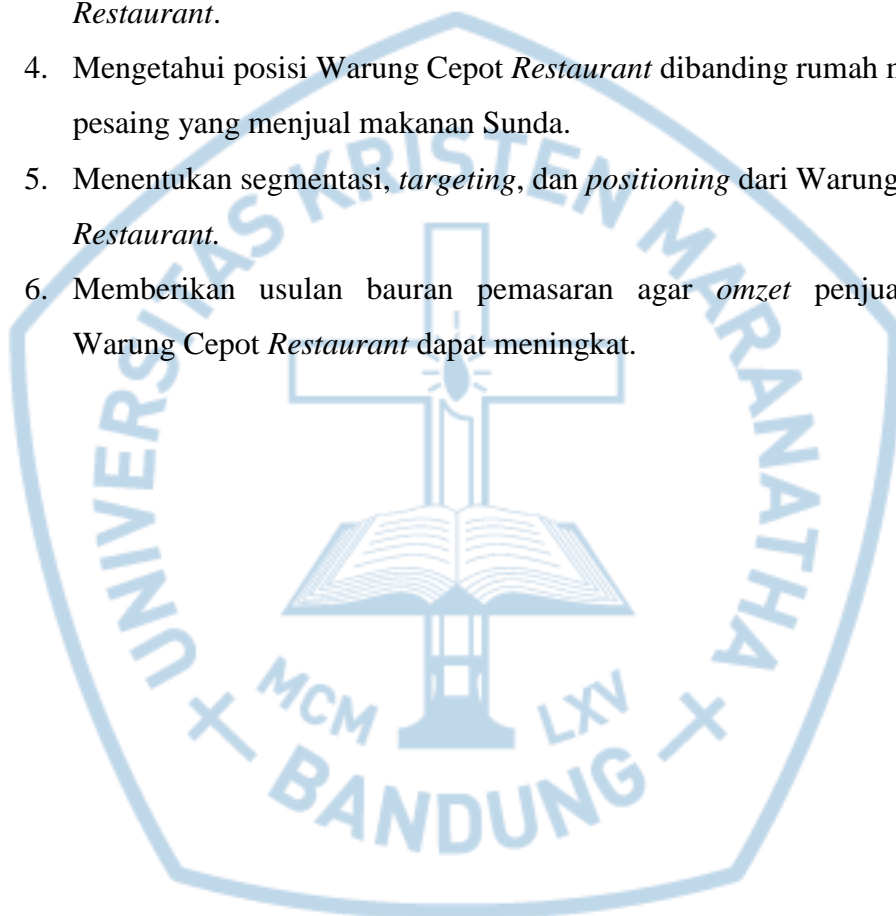
Berikut ini adalah perumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Hal-hal atau atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Sunda?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja Warung Cepot *Restaurant*?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap Warung Cepot *Restaurant*?
4. Bagaimana posisi Warung Cepot *Restaurant* dibanding rumah makan pesaing yang menjual makanan Sunda?
5. Apakah yang menjadi segmentasi, *targeting*, dan *positioning* dari Warung Cepot *Restaurant*?
6. Usulan bauran pemasaran apakah yang dapat diberikan agar *omzet* penjualan di Warung Cepot *Restaurant* dapat meningkat?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hal-hal atau atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Sunda.
2. Mengetahui tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja Warung Cepot *Restaurant*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Warung Cepot *Restaurant*.
4. Mengetahui posisi Warung Cepot *Restaurant* dibanding rumah makan pesaing yang menjual makanan Sunda.
5. Menentukan segmentasi, *targeting*, dan *positioning* dari Warung Cepot *Restaurant*.
6. Memberikan usulan bauran pemasaran agar *omzet* penjualan di Warung Cepot *Restaurant* dapat meningkat.



1.6.Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan langsung dengan penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian. Bab ini menjelaskan semua prosedur dan instrumen yang digunakan.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data-data yang diperlukan selama penelitian.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi pengolahan data dengan seluruh metode yang digunakan di dalam penelitian ini, analisis dari masing-masing metode yang digunakan, serta usulan perbaikan yang diperoleh dari penggabungan seluruh metode yang digunakan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang menjawab setiap perumusan masalah dan saran untuk penelitian selanjutnya.