

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka meningkatkan perekonomian negara, saat ini dunia bisnis menjadi semakin marak dan berkembang. Persaingan yang terjadi di dalam dunia bisnis semakin meningkat pula. Persaingan ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Namun persaingan sebaiknya tidak dianggap sebagai suatu hambatan yang berarti, karena dengan adanya persaingan maka setiap jenis usaha akan semakin menunjukkan kualitasnya. Kualitas yang diciptakan oleh setiap perusahaan memiliki tujuan diantaranya adalah untuk menunjukkan citra perusahaan di mata pesaingnya juga agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya sehingga perusahaan akan memiliki citra positif di mata konsumennya.

Walaupun kualitas merupakan faktor yang penting yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Selain promosi, satu faktor yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana seluruh karyawan dan seluruh bagian perusahaan dapat menciptakan suatu sistem nilai pelanggan yang lebih unggul dari pesaingnya. Dalam hal ini, perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan memenuhi serta memuaskan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Perusahaan dituntut untuk harus selalu berkembang dan senantiasa menciptakan terobosan-terobosan baru sehingga mampu berkompetisi. Persaingan

diberbagai sektor bisnis semakin meningkat dalam memperebutkan konsumen yang semakin berhati-hati dalam membelanjakan uangnya.

Salah satu bidang usaha yang cukup marak dan berkembang cukup pesat beberapa tahun belakangan ini adalah usaha dibidang rumah makan. Bidang usaha ini banyak diminati karena tidak terlalu dipengaruhi oleh perubahan keadaan perekonomian. Sehingga pada masa sekarang ini banyak berbagai kalangan usahawan yang tertarik dalam bidang usaha ini dan mereka berusaha menyediakan suatu tempat yang tidak hanya memadai dan menarik tetapi juga unik dan khusus yang disertai pelayanan yang memuaskan yang mereka berikan kepada para pelanggan mereka. Maka persaingan yang ketat terjadi diantara para usahawan di bidang rumah makan, dimana para pengusaha tersebut saling bersaing untuk dapat menarik perhatian lebih dari para konsumen dan berusaha menguasai pangsa pasar yang ada.

Pada saat ini konsumen dihadapi oleh berbagai macam alternatif rumah makan sebagai akibat dari begitu banyaknya jenis rumah makan yang menawarkan beranekaragam makanan dan minuman yang khas dan juga disertai dengan pelayanan yang cepat dan memuaskan serta ditunjang oleh lokasi rumah makan yang strategis dan mudah dituju. Namun, selain dapat memahami harapan pelanggan, perusahaan juga harus mengawasi kinerja para pesaing mereka di dalam bidang tersebut.

Salah satu faktor yang diharapkan oleh konsumen adalah faktor kenyamanan, dimana konsumen dapat merasakan suasana yang tenang, santai, dan nyaman saat berkunjung ke rumah makan tersebut. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi sebuah rumah makan untuk mempertimbangkan atmosfer rumah makan tersebut sehingga

tercipta suatu suasana yang nyaman dan dapat mengungguli rumah makan lainnya yang sejenis.

Menurut Kotler (2006:476), definisi Atmosfer adalah sebagai berikut :

“Atmosfer is another element in the store arsenal. Every store has physical layout that makes it hard or easy to move around. Every store has a’ look’. The store must embody a planned atmosphere that suits the target market and draws consumers toward purchase”.

Setiap toko mempunyai tata letak fisik yang mempersulit atau memudahkan pembeli berjalan kesana kemari. Setiap toko mempunyai penampilan. Toko tersebut harus mempunyai atmosfer terencana yang sesuai dengan pasar sarannya dan memikat konsumen untuk membeli. Atmosferic (strategi rancangan suasana toko) merupakan salah satu strategi yang penting untuk menciptakan suasana toko yang nyaman, menimbulkan kesan atau *image* yang baik dari toko dan pada akhirnya akan mempengaruhi emosi konsumen untuk berbelanja ditempat tersebut. Atmosfir bertujuan untuk menghasilkan efek emosional kepada para pembeli yang kemungkinan dapat meningkatkan pembelian mereka

Dari sekian banyak pilihan, konsumen memiliki banyak hal yang menjadi pertimbangannya dalam memilih rumah makan. Oleh karena itu, pihak pengusaha berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumennya, baik itu melalui produk yang ditawarkan, maupun oleh jasa pelayanan (service) yang diberikan sehingga dapat memberi kepuasan bagi konsumennya. Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang :

“Pengaruh Penataan Atmosfer Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*”

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Masalah yang diidentifikasi oleh penulis adalah bahwa penataan atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam sebuah rumah makan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan beberapa masalah, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan penataan atmosfer pada Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*.
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap penataan atmosfer oleh Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*.
3. Sejauh mana penataan atmosfer berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan penataan atmosfer pada Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap penataan atmosfer oleh Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penataan atmosfer terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Kampung Daun *Culture Gallery & Cafe*

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Bagi Perusahaan**, diharapkan perusahaan dapat semakin menyadari akan pentingnya pelaksanaan atmosphere dalam usaha mempertahankan dan mengembangkan perusahaannya serta dapat menciptakan kepuasan konsumen.
2. **Bagi Pembaca**, Sebagai sumbangan untuk pengembangan ilmu ekonomi bidang Manajemen Pemasaran selain itu sebagai bahan referensi untuk bahan perbandingan bagi mereka yang berminat khususnya dalam penelitian tentang pengaruh penataan atmosfer terhadap kepuasan konsumen pada *Kampung Daun Culture Gallery & Cafe*