

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini, kemajuan zaman dan pertumbuhan perekonomian yang cukup tinggi mengakibatkan peningkatan taraf hidup rakyat dan juga persaingan dalam bisnis termasuk bisnis restoran. Kualitas pelayanan pada bidang jasa restoran sangat diperhitungkan dalam dunia bisnis, karena kualitas pelayanan berdampak pada loyalitas yang dirasakan oleh pelanggan. Loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Untuk mencapai kepuasan itu maka diperlukan variabel-variabel yang dijadikan sebagai sarana dalam pencapaiannya. Variabel-variabel tersebut meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk, berusaha dapat memenuhi kelima variabel tersebut dengan harapan dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggannya serta para pelanggannya tersebut akan menjadi pelanggan loyal bagi Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk, Bandung. Saat ini untuk membuktikan suatu bisnis restoran dapat unggul dari bisnis lainnya yaitu dengan diminatinya produk-produk makanan yang dikeluarkan oleh para penyaji khususnya koki-koki terkemuka di kota Bandung dan sekitarnya . Menarik perhatian para konsumen tentunya bukan hal yang mudah bagi setiap perusahaan karena terdapat

beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan. (Mankiw (1998:77) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan konsumen adalah (1) harga; (2) pendapatan; (3) barang substitusi dan komplementer; (4) usia; (5) ekspektasi(Harapan=Kenyataan). Pada saat inilah peran seorang pengelola bisnis restoran harus maksimal untuk memasarkan produknya melalui iklan. Selain itu juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat menarik perhatian konsumen, seorang konsumen pastinya menginginkan kualitas pelayanan yang prima dari setiap restoran yang dikunjungi, sehingga menambah kepuasan bagi dirinya dalam menikmati makanan-makanan yang telah disajikan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pada konsumen tersebut. Tjiptono (2004:51) mengemukakan bahwa konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Goestsh & Davis (dalam Tjiptono, 2004:51) mendefinisikan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Restoran merupakan sarana akomodasi yang ada di seluruh tanah air. Setiap restoran mempunyai karakteristik yang pada umumnya sama akan tetapi yang membedakan adalah segmen pasarnya, dimana suatu restoran hanya untuk orang-orang yang mempunyai pendapatan menengah ke atas dan ada pula restoran untuk kelas menengah ke bawah. Pada umumnya setiap tempat-tempat wisata selalu menyediakan restoran dengan keanekaragaman kuliner bagi tempat wisata tersebut untuk menarik perhatian pengunjung, yang pastinya dari pihak restoran selalu memberikan pelayanan yang bagus agar para pengunjung merasa puas dan loyal dengan pelayanan tersebut. Sekarang ini, pengusaha-pengusaha yang berbisnis dalam bidang jasa restoran mereka harus mampu bersaing ketat antara satu dengan yang lain. Siapa yang pandai meramalkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi di masa datang dalam bisnis restoran dan telah siap mengeluarkan strategi-strategi untuk menyikapi kemungkinan tersebut maka dia akan mampu bersaing dalam bisnis tersebut, pengusaha yang kurang lihai dalam menyikapi kemungkinan-kemungkinan tersebut maka dia harus siap-siap kalah dalam persaingan tersebut. Penelitian ini mencoba mengangkat Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk karena restoran ini merupakan salah satu restoran favorit yang ada di kota Bandung yang

mengedepankan Loyalitas pelanggan, selain itu lokasi Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga peneliti lebih mengenal Rumah Makan tersebut. Dengan mengutamakan Loyalitas Pelanggan mereka yakin dapat menarik pelanggan dalam jumlah besar. Apabila konsumen telah puas akan kinerja dari restoran tersebut maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan selalu makan di Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk dalam setiap acara yang diadakannya berarti pelanggan tersebut menjadi pelanggan loyal pada restoran tersebut. Pelanggan loyal sangat berarti bagi setiap pengusaha dan sebisa mungkin mereka memperhatikan pelanggan loyal dengan meningkatkan kualitas pelayanan, akan tetapi tidak berarti konsumen baru tidak diperhatikan. Konsumen baru tetap diperhatikan hanya prioritasnya setelah pelanggan loyal karena pertimbangannya kehilangan satu pelanggan loyal maka perusahaan akan mengalami banyak kerugian, jika perusahaan kehilangan pelanggan baru mereka akan mengalami kerugian hanya sedikit. Pertimbangan-pertimbangan tersebut sangat diperhatikan oleh perusahaan termasuk Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk agar perusahaan mendapatkan laba yang maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk dan memberikan pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung
2. Bagaimana loyalitas pelanggan pada saat ini pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung
3. Sejuahmana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung

## **1.3 Kegunaan dan Maksud Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Penulis

Menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam hal ini penulis dapat mengambil hikmah dan pengalaman sekaligus dapat dipakai sebagai studi perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada.

2. Perusahaan

Mendapatkan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan perusahaan dan bermanfaat bagi pimpinan Rumah Makan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan yang diberikan

dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat digunakan untuk menciptakan strategi pemasaran baru bagi Rumah Makan Sunda tersebut.

### 3. Akademik

Diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai kegiatan pelayanan dan tingkat loyalitas pelanggan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengumpulkan data dan informasi sebagai bahan untuk penyusunan skripsi, guna memenuhi syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk dalam melakukan peningkatan Kualitas Pelayanan.
2. Untuk mengetahui ragam kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk.
3. Untuk mengetahui seberapa jauh Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk.