

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Perusahaan jasa banyak ragamnya, mulai dari rumah sakit, hotel, cafe, *foodcourt*, bank, dan sebagainya. Sebuah perusahaan jasa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya sebagai pelanggan jasanya. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan jasanya, maka diharapkan konsumen tersebut tidak akan pernah berpikir untuk berpindah ke perusahaan jasa lainnya.

Perusahaan jasa yang menjadi obyek penelitian adalah *foodcourt* Dago 109. *Foodcourt* Dago 109 berdiri pada tahun 2011 yang terletak di Jl. Ir.H.Djuanda No.109, Bandung. Saat ini di *foodcourt* Dago 109 banyak keluhan yang dirasakan oleh konsumen. Banyak keluhan dari konsumen karena ketidakfokusan pelayan, seperti pada saat konsumen datang tidak disambut langsung oleh pelayan, kadang terjadi juga ketidaksesuaian makanan yang diantar pelayan dengan yang dipesan konsumen. Banyak konsumen juga yang mengeluh karena suasana pada *foodcourt* yang kurang nyaman, seperti kurangnya fasilitas dan daya tarik yang mendukung *foodcourt* tersebut. Selain itu banyak konsumen yang mengeluh lamanya waktu pelayanan yang dikarenakan kurangnya kesigapan pelayan.

Sejak awal buka tahun 2011, *foodcourt* Dago 109 berkembang dengan sangat pesat, namun dengan berjalannya waktu banyak bermunculan pesaing yang bergerak dalam usaha yang sama, yang mengakibatkan pihak *foodcourt* Dago 109 tidak mampu bersaing dengan bidang usaha sejenis lainnya. Dalam kurun waktu beberapa tahun, khususnya dari tahun 2013 hingga tahun 2015, *foodcourt* Dago 109 mengalami penurunan penjualan sebesar 42% yang diakibatkan oleh

berpindahya konsumen ke tempat lain, serta prosedur pelayanan yang masih belum memuaskan, hal ini dapat dilihat dari keluhan konsumen terhadap prosedur pelayanan pada pihak *foodcourt* Dago 109. Atas dasar pemikiran inilah maka dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengemukakan judul : “Analisis dan Usulan Perbaikan Sistem Pelayanan dan Strategi Pemasaran *Foodcourt* Dago 109”

1.2 Identifikasi Masalah

Faktor penyebab terjadinya masalah pada *foodcourt* Dago 109 yaitu :

1. Target pasar yang belum tahu.
2. Tingkat kepuasan konsumen yang masih kurang terhadap *foodcourt* Dago 109.
3. Kinerja *foodcourt* yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen.
4. *Foodcourt* Dago 109 tidak mampu bersaing dengan bidang usaha sejenis lainnya.
5. Strategi pemasaran yang ditetapkan oleh *foodcourt* Dago 109 belum tepat.
6. Prosedur pelayanan yang belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah dilakukan agar dalam penelitian tidak membahas terlalu luas sehingga dapat fokus dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian. Hal-hal yang tidak dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah:

1. Uji Hipotesis Ketidakpuasan dan Matriks IPA sudah dilakukan pada saat Kerja Praktek.
 2. Kompetitor dalam penelitian Tugas akhir ini adalah Dapur Kita
- Asumsi-asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah:
1. Tidak ada penambahan tempat makan (*foodcourt*) baru selama penelitian berlangsung.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hal apa yang menjadi keunggulan dan kelemahan *foodcourt* Dago 109 dibanding pesaingnya ?
2. Bagaimana *segmentation*, *targetting* dan *positioning foodcourt* Dago 109?
3. Bagaimana usulan prosedur pelayanan *foodcourt* Dago 109 ?
4. Bagaimana usulan strategi pemasaran *foodcourt* Dago 109?

1.5 Tujuan Penelitian

Hal-hal yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui keunggulan dan kelemahan *foodcourt* Dago 109 dibanding pesaingnya.
2. Menentukan *segmentation*, *targetting* dan *positioning* dari *foodcourt* Dago 109.
3. Mengetahui usulan prosedur pelayanan pada *foodcourt* Dago 109.
4. Mengetahui usulan strategi pemasaran pada *foodcourt* Dago 109.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian teori 7P, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, *Correspondence Analysis (CA)* dan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang *flowchart* (prosedur) dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi tentang data umum dari perusahaan dan data-data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebagai data penunjang awal yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi tentang cara pengolahan data dengan metode *Correspondence Analysis (CA)*, serta menentukan *Segmentation, Targeting, Positioning (STP)* serta analisis dan usulan gabungan untuk menghasilkan skala prioritas perbaikan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan serta saran yang berguna untuk penelitian lebih lanjut.

