

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

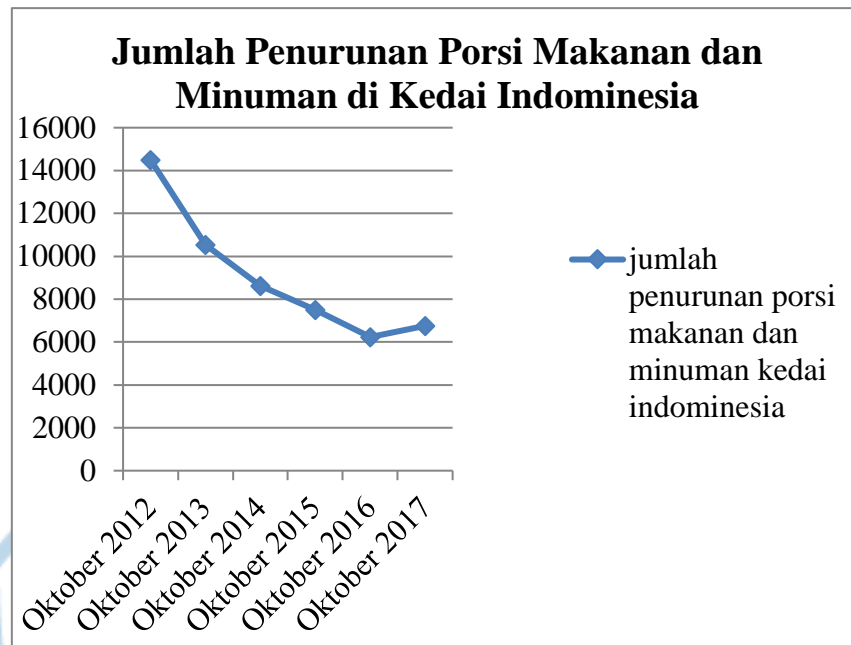
Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menghasilkan produk berupa pelayanan. Perusahaan jasa banyak ragamnya, mulai dari *car wash*, rumah sakit, hotel, *cafe*, *bank*, *reflexy* dan sebagainya. Sebuah perusahaan jasa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya sebagai pelanggan jasanya. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan jasanya, maka diharapkan konsumen tersebut tidak akan pernah berpikir untuk berpindah ke perusahaan jasa lainnya. Salah satu yang menjamur adalah perusahaan jasa di bidang kuliner, dimana bisnis kuliner ini begitu menjanjikan di era modern saat ini sehingga memunculkan banyak ragam kuliner serta konsep – konsep kuliner yang berani ditawarkan oleh pemiliknya.

Di daerah Bandung Jawa Barat merupakan surganya kuliner bagi para pelancong yang berlibur ke daerah Bandung karena di setiap sudut jalan banyak ditemui tempat kuliner yang bisa dinikmati. Hadirnya kedai yang menjamur di Bandung ini tentu semakin membuat pengelola kedai memperhatikan pelayanan yang ditawarkan selain konsep tempat dan makanan yang ditawarkan yang membuat konsumen membuat terkesan.

Perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu Kedai Indominesia yang berdiri pada tahun 2012 beralamat di jalan Lengkong Besar no 37 Bandung. Kedai Indominesia tersebut berkonsep menjual makanan ringan yang banyak digemari oleh masyarakat seperti varian mie, roti bakar dan makanan ringan lainnya.

Mulai 2014 – sampai 2015 muncul kedai kedai yang sejenis menjual makanan ringan varian mie, roti bakar lainnya sehingga mengakibatkan berpindahnya konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pemilik, Kedai Indominesia mengalami masalah penurunan jumlah porsi makanan dan minuman di Kedai Indominesia



Gambar 1.1  
Jumlah Penurunan Porsi Makanan Dan Minuman Di Kedai Indominesia  
Oktober 2012-Oktober 2017

Tabel 1.1  
Jumlah Porsi Makanan Dan Minuman Periode Oktober 2012- Oktober  
2017

| Tahun        | Jumlah Porsi Makanan Dan Minuman |
|--------------|----------------------------------|
| Oktober 2012 | 14500                            |
| Oktober 2013 | 10550                            |
| Oktober 2014 | 8632                             |
| Oktober 2015 | 7500                             |
| Oktober 2016 | 6234                             |
| Oktober 2017 | 6751                             |

Pada hari biasa dan hari libur juga sering terjadi kesalahan pelayanan, seperti kesalahan pelayan dalam pengantaran makanan dan minuman yang dipesan tidak datang, saat penambahan pesanan oleh

konsumen sering kali pesanan tidak keluar, selain itu saat masuk kedalam Kedai Indomnesia konsumen tidak disambut pelayan dan konsumen sering kali harus mencari sendiri meja makan yang tersedia. Hal mengakibatkan banyaknya keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang ada.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Penyebab masalah yang mungkin terjadi pada Kedai Indomnesia adalah sebagai berikut :

1. Strategi pemasaran yang digunakan tidak tepat
2. Kedai Indomnesia belum mengetahui apa saja yang dipentingkan konsumen dalam mengunjungi café.
3. Tingkat kepuasan konsumen yang menurun.
4. Kinerja pelayanan Kedai Indomnesia tidak sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kedai Indomnesia tidak mampu bersaing dengan Kedai - Kedai sejenis.
6. Kedai Indomnesia belum mengetahui segmentasi, *targeting* dan *positioning* yang tepat.
7. Daya beli konsumen Kedai Indomnesia menurun
8. Belum adanya prosedur pelayanan karyawan tertulis sehingga karyawan belum mengetahui peran dan fungsi tiap posisi

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah yang dilakukan pada penelitian tugas akhir

1. Segmentasi *targeting* dan *positioning*, uji hipotesis ketidakpuasan dan matriks *Importance Performance Analysis* sudah dilakukan pada kerja praktek
2. Tidak melakukan validitas konstruk karena sudah dilakukan pada kerja praktek
3. Tidak membahas daya beli konsumen

#### 1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diselesaikan yaitu dalam penelitian yang dilakukan, dapat dirumuskan dengan :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Kedai Indomnesia?
2. Bagaimana segmentasi, *targeting* dan *positioning* yang digunakan di Kedai Indomnesia ?
3. Bagaimana prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Kedai Indomnesia ?
4. Hal apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan Kedai Indomnesia dibandingkan dengan pesaing?
5. Bagaimana usulan bauran pemasaran berdasarkan hasil *Correspondence Analysis* dan hasil kerja praktek uji hipotesis ketidakpuasan dan *Importance Performance Analysis*?
6. Bagaimana usulan prosedur pelayanan karyawan yang lebih baik bagi Kedai Indomnesia?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Menjadikan tujuan dalam penelitian tugas akhir yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Kedai Indomnesia
2. Mengetahui segmentasi, *targeting* dan *positioning* di Kedai Indomnesia
3. Mengetahui perbaikan prioritas yang harus dilakukan di Kedai Indomnesia
4. Mengetahui keunggulan dan kelemahan Kedai Indomnesia dibandingkan dengan pesaing
5. Membuat strategi pemasaran berdasarkan hasil *Correspondence Analysis* dan hasil kerja praktek uji hipotesis ketidakpuasan dan *Importance Performance Analysis*
6. Membuat prosedur pelayanan yang diterapkan di Kedai Indomnesia

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang *flowchart* (prosedur penelitian) dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Bab ini juga menjelaskan mengenai poin-poin dari *flowchart*.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang data umum perusahaan data - data yang diperoleh penyebaran kuesioner, hasil dari kerja praktek

### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang pengolahan data dengan menggunakan metode *Correspondence Analysis*, persentase terbesar untuk, dan usulan gabungan untuk menghasilkan prioritas perbaikan.

### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

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