

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

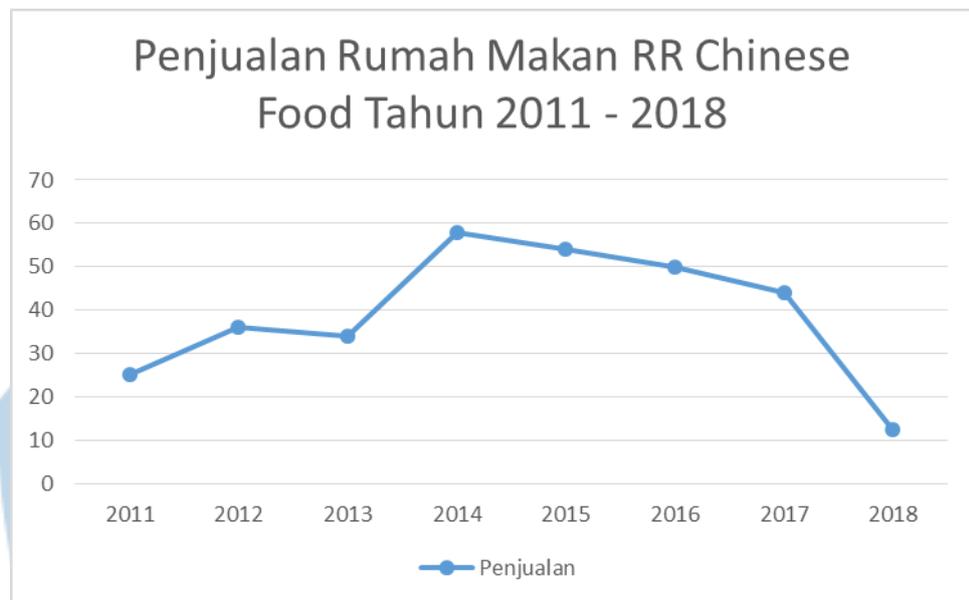
Industri rumah makan merupakan jenis industri yang cukup berkembang di Indonesia, karena banyaknya kreasi yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk menciptakan berbagai jenis makanan dengan ciri khas tersendiri. Salah satunya adalah industri rumah makan dengan jenis masakan *Chinese food*. Banyaknya rumah makan *Chinese food* di Bandung menyebabkan banyak pengusaha yang bergerak di bidang yang sama, akibatnya persaingan antar pengusaha rumah makan *Chinese food* menjadi cukup ketat dalam hal kualitas makanan, rasa, harga, dan faktor kepuasan & kepentingan yang diberikan. Pada umumnya, persaingan tersebut muncul di antara rumah makan yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu rumah makan yang juga menyediakan jenis makanan *Chinese food*.

Untuk mendapatkan kesempatan dalam memenangkan persaingan ini, pihak rumah makan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen pun akan merasa puas terhadap pelayanan dan *performance* yang telah diberikan oleh rumah makan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan RR Chinese food yang didirikan pada tahun 2011, dan terletak di Jalan Terusan Babakan Jeruk 1 No. 7A Bandung. Rumah makan ini cukup banyak dikunjungi oleh konsumen sekitar karena memiliki variasi menu makanan dan minuman yang beragam. Namun pada tahun 2018 ini rumah makan tersebut mengalami penurunan penjualan, yang dimana salah satu penyebabnya yaitu adanya persaingan antar rumah makan sejenis di daerah rumah makan tersebut.

Tabel 1.1
Penjualan Rumah Makan RR Chinese food tahun 2011 sampai 2018

Penjualan Rumah Makan RR Chinese Food Tahun 2011 - 2018 (Dalam Juta)							
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
25	36	34	58	54	50	44	12.5



Gambar 1.1
Grafik Penjualan Rumah Makan RR Chinese food tahun 2011 sampai 2018

Data Penjualan dalam 8 tahun. Terlihat pada tahun 2018 rumah makan ini mengalami penurunan penjualan rumah makan tersebut, yang dapat disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya persaingan antar rumah makan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan kondisi Rumah Makan RR chinese food saat ini, maka faktor-faktor yang mungkin menyebabkan profit Rumah Makan RR Chinese food tersebut turun antara lain adalah :

1. Rumah Makan RR Chinese food belum mengetahui faktor yang terpenting oleh pembeli dalam memilih rumah makan *chinese food*

2. Rumah Makan RR Chinese food belum bisa bersaing secara penuh dengan rumah makan *Chinesefood* yang ada di sekitarnya.
3. Tingkat kepuasan pada Rumah Makan RR Chinese food belum baik
4. Tingkat kinerja pada Rumah Makan RR Chinese food belum baik
5. Konsumen kurang loyal terhadap Rumah Makan RR Chinese food
6. Perekonomian yang sedang melemah
7. Perubahan selera konsumen terhadap jenis makanan yang lainnya
8. Rumah Makan RR Chinese food belum memiliki *Brand Image* yang baik
9. Rumah Makan RR Chinese food belum memiliki *Service Quality* yang baik
10. Rumah makan RR chinesefood kurang tepat dalam menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning*.
11. Upaya pemasaran dalam meningkatkan persaingan pada Rumah Makan RR Chinese food masih belum baik

1.3 Pembatasan Masalah

Agar hasil dari penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah dan tidak menyimpang ke masalah lainnya, maka peneliti menentukan beberapa batasan dan asumsi sebagai berikut :

1. Kompetitor hanya ditentukan di sekitar Universitas Kristen Maranatha saja.
2. Penelitian ini tidak meneliti mengenai loyalitas konsumen terhadap Rumah Makan RR Chinese food.
3. Penelitian ini tidak meneliti perekonomian Indonesia
4. Penelitian ini tidak meneliti perubahan selera konsumen terhadap jenis makanan lainnya.
5. Penelitian ini tidak meneliti mengenai *Brand Image*
6. Penelitian ini tidak meneliti mengenai *Service Quality*

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan *chinesefood* ?
2. Apa saja kelebihan dan kelemahan yang terdapat di Rumah Makan RR Chinese food dibandingkan dengan kompetitorinya pada saat ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan RR Chinese food ?
4. Bagaimana tingkat kinerja Rumah Makan RR Chinese food saat ini?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya diterapkan untuk Rumah Makan RR Chinese food tersebut?
6. Apakah usulan-usulan yang tepat dalam upaya meningkatkan Rumah Makan RR Chinese food agar dapat bersaing dengan kompetitorinya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan *chinesefood*.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Rumah Makan RR Chinese food tersebut dibandingkan dengan kompetitorinya
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan RR Chinese food.
4. Untuk mengetahui tingkat kinerja Rumah Makan RR Chinese food
5. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Rumah Makan RR Chinese food.
6. Untuk memberikan usulan yang tepat bagi pihak rumah makan yang diteliti agar dapat bersaing dengan kompetitor dan juga dapat meningkatkan profit.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori- teori yang diambil dari beberapa sumber serta literatur yang digunakan untuk melakukan penelitian.

BAB 3 SISTEMATIKA PENELITIAN

Bab ini berisikan *flowchart* yang menjelaskan mengenai urutan-urutan penelitian, serta keterangan *flowchart* yang menjelaskan tentang proses penelitian keseluruhan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data umum perusahaan, penyebaran kuisisioner, kumpulan data-data hasil kuisisioner pendahuluan yang berisi mengenai 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) hasil kuisisioner bagian 1 dan bagian 2, lalu yang selanjutnya akan diolah dengan beberapa metode untuk diuji.

BAB 5 ANALISIS DATA & USULAN

Bab ini berisi analisis dari data yang telah diolah dari bab sebelumnya, di bab ini peneliti menganalisis valid atau tidaknya kuisisioner pendahuluan yang telah diolah lalu memilih variabel yang dianggap penting, selanjutnya olah data kuisisioner profil responden menjadi grafik, lalu mengolah kuisisioner penelitian dengan metode *Correspondence Analysis (CA)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Uji Hipotesis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hal yang berkaitan dengan bab-bab sebelumnya mengenai hasil dari beberapa kuisioner, pertanyaan pada perumusan masalah dan juga peneliti memberikan saran kepada pihak rumah makan dimana peneliti melakukan penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**