

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, banyak sekali industri jasa yang berkembang untuk melayani masyarakat. Dan salah satu diantaranya adalah restoran, yang berusaha untuk menjual produk (makanan) yang sesuai dengan keinginan atau selera masyarakat.

Usaha jasa pelayanan makanan (*food service*) merupakan suatu usaha yang kompleks, dengan jenisnya yang sangat beragam. Akhir-akhir ini usaha *food service* dalam bentuk restoran menjadi trend mode yang banyak dilakukan oleh para pelaku bisnis dan banyak diminati oleh para penanam modal.

Para pelaku bisnis melihat adanya peluang bisnis dalam masyarakat dimana masyarakat semakin sibuk dengan aktivitasnya masing-masing yang membuat waktu amatlah berharga. Masyarakat menginginkan segala sesuatu yang praktis dan cepat termasuk untuk memenuhi kebutuhan pangan.

Usaha jasa pelayanan makanan harus dapat menetapkan suatu pelayanan yang tetap sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen. Harapan konsumen akan membantu perusahaan mengetahui apa saja yang disukai oleh konsumen serta membandingkannya dengan kenyataan yang mereka peroleh, sehingga dapat dilihat sejauh mana perusahaan dapat memuaskan konsumennya.

Membangun kepercayaan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan oleh pihak restoran karena pada akhirnya dapat menimbulkan citra perusahaan yang baik dimata konsumen. Dengan demikian konsumen akan bersedia datang kembali atau mungkin akan merekomendasikannya kepada orang lain untuk menjadi konsumen baru bagi restoran tersebut.

Glosis restoran merupakan sebuah restoran yang terletak di Jalan Gunung Agung no. 8 Bandung. Glosis restoran berdiri pada bulan januari 1985. Sebagai restoran yang sudah lama berdiri Glosis restoran mengalami penurunan penjualan pada beberapa tahun terakhir ini, pada awalnya Glosis restoran dapat

menarik konsumen sebesar 80% dari kursi yang disediakan yaitu 256 kursi sedangkan sekarang hanya sebanyak 40% dari kursi yang disediakan.

Setiap restoran harus berusaha mempertahankan konsumennya dan menarik konsumen baru berdasarkan faktor produk antara lain kualitas produk (makanan dan minuman), faktor harga yaitu harga makanan yang terjangkau, faktor tempat dimana restoran tersebut mudah ditemukan, faktor promosi yang dilakukan oleh pihak restoran, faktor orang yang merupakan faktor penting karena sebagian besar jasa diberikan oleh orang, faktor bukti fisik yang merupakan bukti fisik dari suatu restoran seperti bangunan interior dan peralatannya serta faktor proses dimana pihak restoran mencoba menunjukkan kualitas jasa melalui proses dalam menangani konsumen.

Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen maka diperlukan strategi pemasaran yang baik agar dapat memuaskan konsumen. Melihat kondisi Glosis restoran sekarang, maka penulis akan mengadakan penelitian yang berjudul “**Analisis dan Usulan Strategi Pemasaran (Studi Kasus: Glosis restoran Bandung)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Glosis restoran yang menjadi objek penelitian mulai mengalami penurunan jumlah konsumen yang mengakibatkan penurunan penjualan. Agar masalah ini tidak berlanjut maka Glosis restoran perlu mengadakan penelitian pemasaran untuk memperbaiki strategi pemasarannya. Penelitian pemasaran ini dilakukan untuk mengetahui harapan dan persepsi konsumen di Glosis restoran, diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Glosis restoran untuk perbaikan pengelolaannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasan dan pemecahan dapat lebih baik dan terarah. Pembatasan masalahnya meliputi :

1. Penelitian dilakukan di Glosis restoran Bandung.
2. Responden yang dijadikan sampel adalah orang yang pernah makan di Glosis restoran Bandung.
3. Hanya meneliti kesenjangan kinerja layanan antara persepsi dan harapan konsumen berdasarkan *marketing mix* (7P).

Sedangkan asumsi yang digunakan yaitu :

1. Situasi ekonomi dan politik di Indonesia dianggap stabil pada saat dilakukan penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada dalam pertanyaan-pertanyaan :

- Apa sajakah faktor-faktor yang penting bagi konsumen dalam pemilihan restoran?
- Keunggulan apakah yang dimiliki oleh Glosis restoran berdasarkan persepsi konsumen?
- Kekurangan apakah yang saat ini Glosis restoran alami dalam melayani kebutuhan konsumen?
- Usulan strategi apakah yang dikembangkan untuk meningkatkan kinerja layanan Glosis restoran saat ini?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui faktor-faktor yang penting bagi konsumen dalam pemilihan restoran
- Untuk mengetahui keunggulan yang dimiliki oleh Glosis restoran berdasarkan persepsi konsumen

- Untuk mengetahui kekurangan yang dialami Glosis restoran saat ini dalam melayani kebutuhan konsumen
- Untuk mengetahui usulan strategi yang dikembangkan untuk meningkatkan kinerja layanan Glosis restoran saat ini

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini menguraikan gambaran umum penelitian yang dilakukan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Landasan Teori

Bab ini menguraikan teori-teori dan pengertian yang ada kaitannya dengan masalah yang dihadapi Glosis restoran yang selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam memecahkan masalah tersebut.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini akan dibahas mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian yang dilengkapi dengan flow chart beserta keterangannya agar penelitian dan penentuan metode yang akan digunakan dalam memecahkan permasalahan yang ada.

Bab 4 : Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data, dimana data-data yang dikumpulkan akan diolah lebih lanjut. Data-data yang dikumpulkan tersebut diperoleh dari kuesioner, wawancara dan observasi. Setelah data-data dikumpulkan maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya.

Bab 5 : Pengolahan Data dan Analisis

Setelah data-data dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya. Setelah data-data tersebut diolah, maka penulis akan melakukan analisis dari pengolahan data tersebut.

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan yang diteliti dan pemecahan masalahnya serta saran-saran dari penulis yang dapat menjadi masukan atau berguna bagi Glosis restoran tersebut.