

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Selain makan di rumah, kita seringkali ingin makan di restoran sebagai variasi baik menu makanan maupun suasananya, oleh karena itu banyak yang mulai menjadikan budaya makan di restoran sebagai salah satu kebutuhan. Hal ini menyebabkan semakin banyaknya pengusaha yang tertarik dengan usaha di bidang restoran, yang ditandai dengan mulai bermunculannya restoran – restoran baru.

Setiap restoran bersaing demi menarik konsumen dengan menawarkan berbagai konsep dan jenis makanan. Bagi pihak konsumen, persaingan di bidang usaha restoran tersebut akan memberikan beraneka pilihan menu makanan, apalagi bagi konsumen yang suka mencoba - coba menu baru.

D'Cost merupakan salah satu restoran *seafood* yang ada di kota Bandung. D'Cost berdiri pada tanggal 12 Desember 2006 dan lokasinya terletak di Jalan Sukajadi no 197 Bandung. D'Cost memiliki semboyan "Mutu bintang lima Harga kaki lima". Dengan semboyannya tersebut pihak pengelola D'Cost berusaha menyajikan suatu bentuk restoran dengan mutu bintang lima dan harganya terjangkau oleh semua kalangan. Sama seperti restoran lainnya pihak pengelola D'Cost juga berusaha menyajikan berbagai macam menu makanan (*seafood*) dan juga memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya.

Saat ini restoran D'Cost dapat dikatakan sebagai restoran yang masih baru. Seperti biasanya, restoran yang masih baru selalu banyak dikunjungi oleh konsumen yang ingin mencoba menu makanan yang ditawarkan oleh restoran D'Cost, terlebih lagi berbagai macam promosi yang dilakukan oleh restoran D'Cost untuk membuat konsumen tertarik.

Pengelola restoran D'Cost menginginkan agar konsumen yang datang ke restoran D'Cost tidak hanya karena rasa ketertarikan sementara untuk mencoba sesuatu yang baru, tetapi pihak pengelola restoran D'Cost menginginkan agar konsumen yang sudah pernah mengkonsumsi produk yang ditawarkan oleh restoran D'Cost dapat menjadi pelanggan tetap, dengan mana jumlah konsumen dapat dipertahankan atau lebih meningkat lagi.

Pengelola restoran D'Cost ingin menciptakan loyalitas konsumen karena biaya mempertahankan konsumen lebih murah daripada biaya memperoleh konsumen baru. Oleh karena itu pengelola restoran D'Cost ingin mengetahui bagaimana cara dan strategi yang dapat dilakukan oleh pengelola restoran D'Cost untuk menciptakan loyalitas konsumen kepada restoran D'Cost.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Loyalitas konsumen merupakan hal yang penting bagi kelangsungan hidup sebuah restoran. Permasalahan yang dihadapi restoran D'Cost saat ini adalah pihak pengelola restoran D'Cost ingin mengetahui bagaimana cara dan strategi yang dapat dilakukan oleh pengelola restoran D'Cost untuk menciptakan loyalitas konsumen kepada restoran D'Cost.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang “*Usulan Strategi Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen (studi kasus di D'Cost seafood Bandung)*”.

## 1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan di restoran D'Cost yang terletak di Jl Sukajadi No 197 Bandung.
2. Kondisi ekonomi dianggap stabil
3. Batasan teori yang digunakan (mengenai loyalitas konsumen) yaitu berdasarkan buku “*Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*” karangan James G Barnes.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati produk dan jasa yang ditawarkan restoran D'Cost ?
2. Strategi apa sajakah yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran D'Cost ?
3. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi ketahanan konsumen terhadap restoran D'Cost ?
4. Strategi apa sajakah yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk mencapai tahap ketahanan konsumen terhadap restoran D'Cost ?
5. Strategi apa sajakah yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk menciptakan loyalitas konsumen terhadap restoran D'Cost ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati produk dan jasa yang ditawarkan restoran D'Cost
2. Memberikan usulan strategi yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran D'Cost
3. Mengetahui faktor yang mempengaruhi ketahanan konsumen terhadap restoran D'Cost
4. Memberikan usulan strategi yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk mencapai tahap ketahanan konsumen terhadap restoran D'Cost
5. Memberikan usulan strategi yang dapat dilakukan restoran D'Cost untuk menciptakan loyalitas konsumen terhadap restoran D'Cost

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian dan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dalam restoran.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian hingga laporan ini dapat tersusun. Langkah – langkah tersebut dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

### BAB IV PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang diperoleh pada saat melakukan penelitian, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam pengolahan data.

### BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data dengan menggunakan data-data yang diperoleh pada saat pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis dari hasil pengolahan data.

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh setelah dilakukan pengolahan data dan analisis serta saran yang diberikan oleh penulis untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi restoran.