

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan berjalannya waktu, kota Bandung sebagai kota pariwisata maka banyak bisnis yang berkembang, seperti bisnis perhotelan, pertokoan, *factory outlet*, restaurant, toko roti, toko souvenir, dan lain-lain. Pada era perekonomian dewasa ini, tingkat persaingan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lain semakin ketat. Oleh sebab itu persaingan dapat terjadi pada bisnis apapun, termasuk pada bisnis makanan (toko roti). Persaingan pada saat ini dapat membuat toko roti menjadi tidak laku dan kalah bersaing di pasaran sehingga keuntungan jadi menurun, bahkan dapat menjadi rugi. Oleh karena itu, toko roti tersebut harus memiliki produk yang beda dengan yang lain dan mempunyai ciri khas agar tidak kalah bersaing dan dapat bertahan di pasaran.

Dari sekian banyak toko roti yang ada di pasaran (Kota Bandung), produk yang di tawarkan belum tentu sama baiknya. Selera konsumen dalam memilih toko roti berbeda-beda. Oleh karena itu, toko roti harus menyesuaikan produknya dengan selera atau keinginan konsumen dalam memilih toko roti. Jika produk yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan konsumen, maka produk mereka akan lebih banyak dipilih oleh konsumen dan otomatis akan meningkatkan keuntungan (omzet) dalam perusahaan.

Untuk meningkatkan daya saing maka akan dilakukan penelitian pada toko roti ” Sumber Sari Snack dan Roti Unyil” di Taman Kopo Indah II blok A2 no 19. Pemilik toko roti tersebut mengeluhkan mengenai omzet penjualan yang menurun sekitar 25%, yang sudah terjadi kurang lebih setahun belakangan ini. Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini, maka dapat meningkatkan omzet penjualan dari toko roti tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kemungkinan penyebab masalah yang dihadapi oleh toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil adalah sebagai berikut :

1. Adanya banyak pesaing toko roti di daerah Taman Kopo Indah.
2. Kelebihan dan kelemahan di toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil dibandingkan dengan toko roti sekitar belum diketahui.
3. Toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil belum mengetahui strategi persaingan yang tepat dalam menjalankan bisnisnya.
4. Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen dalam memilih toko roti belum diketahui.
5. Adanya alternatif toko makanan ringan lain selain toko roti yang dapat menjadi pesaing bagi toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan disekitar Taman Kopo Indah.
2. Persaingan yang diamati hanya persaingan diantara toko roti saja.

## 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko roti ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil?
3. Bagaimana kelebihan dan kelemahan yang dimiliki toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil dibandingkan dengan pesaingnya?
4. Siapa yang menjadi target pasar dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil?

5. Strategi persaingan yang seperti apa yang dapat diberikan untuk toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil agar dapat meningkatkan omzet nya?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat kepentingan konsumen dalam memilih toko roti.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil.
3. Dapat mengetahui apakah toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil memiliki kelebihan atau kelemahan bila dibandingkan dengan toko pesaingnya.
4. Dapat mengetahui target pasar dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil.
5. Dapat mengetahui strategi persaingan seperti apa yang harus dilakukan toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah , perumusan masalah dan sistematika penulisan.

#### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi landasan teori-teori yang digunakan untuk mendasari penelitian ini.

#### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi langkah-langkah dilakukannya penelitian untuk proses penyusunan tugas akhir dari awal-akhir.

#### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi data umum perusahaan dan data-data penunjang awal yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

**Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data**

Bab ini berisi cara-cara mengolah data dengan metode-metode

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan.