

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perubahan era globalisasi membuat setiap individu diuntut untuk dapat Meningkatkan kualitas diri dan profesionalisme, sehingga mampu menjadi individu yang siap berkompetisi serta bersaing sehat di dalam dunia bisnis. Ilmu yang akan di dapatkan dalam perkuliahan merupakan ilmu yang sifatnya teroteris. Sehingga kami merasa perlu untuk mengimplementasikan ilmu tersebut dalam melakukan penelitian, Melalui pemahaman perilaku konsumen, manajemen dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya dunia bisnis serta tidak kalah pentingnya adalah memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya. Salah satu nilai pentingnya adalah menumbuh kembangkan potensi makanan asli daerah yang sepertinya sudah mulai tergeser oleh produk-produk asing ataupun berorentasi makanan asing. Untuk itu perlu dibuat sebuah usaha untuk meningkatkan potensi ekonomis ini dengan memberikan sentuhan atau dukungan untuk dapat menarik wisatawan lokal atau asing dalam menikmati kuliner asli daerah. Sarana pendukung pariwisata itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari bisnis kuliner atau yang dikenal dengan bisnis restoran. Usaha baik di bidang barang atau jasa memerlukan strategi untuk menarik pelanggan agar terlihat puas dengan jenis produk yang ditawarkan sehingga para pengusaha saling bersaing untuk meciptakan cara yang ampuh. Gaya hidup di era modern ini biasanya di tunjukan oleh para remaja maupun orang dewasa lain nya yang senang mencoba sesuatu hidangan yang baru.

Restoran merupakan salah satu pendorong pariwisata untuk berkembang, seperti yang telah diketahui bahwa Kabupaten Karawang selain dikenal sebagai Kota Pertanian dan Kota Industri juga cukup dikenal sebagai Kota yang lain Wisata Kuliner. Bisnis kuliner memang tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata karena selain sebagai daya tarik wisata, bisnis kuliner juga dapat memberikan keuntungan yang sangat besar bagi para pelaku bisnis tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, kini usaha dalam bidang kuliner semakin bertumbuh pesat dikota Karawang ini sehingga para pengusaha makanan harus membuat para

pelanggannya agar tidak beralih kepada pesaing lain. Meningkatnya persaingan dalam bidang kuliner menyebabkan para pengusaha makanan berusaha memberikan kualitas dan pelayanan yang terbaik kepadapara konsumennya.

UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Makan Di Kabupaten Karawang

No	Nama Perusahaan	Alamat
1.	RM. Alam Sari Interchange	Kecamatan Telukjambe Timur
2.	RM. Saung Beureum	Kecamatan Rengasdengklok
3.	RM. Pemancingan Ajo	Kecamatan Telukjambe Timur
4.	RM. Bebek Kaleyo	Kecamatan Telukjambe Timur
5.	RM. LebakSari Indah	Kecamatan Telukjambe Timur
6.	RM. Cibiuk	Kecamatan Telukjambe Timur

Sumber : Data Analisis,2019

Berdasarkan data pada Tabel diatas terlihat enam rumah makan yang paling banyak dikenal orang di Karawang adalah jenis rumah makan yang memiliki suatu yang khas yaitu bertemakan khas sunda dan interiornya modern termasuk menu makanannya. Dari keenam rumah makan diatas peneliti lebih tertarik di Rumah Makan Bebek Kaleyo dan peneliti ingin mengembangkan pelayanan nya dan kualitas produk kepada pelanggan yang terdapat di Rumah Makan Bebek Kaleyo. Rumah makan bebek kaleyo merupakan salah satu diantara sejumlah rumah makan yang ada di Kabupaten Karawang yang mengusung masakan sunda dan nuansa yang modern sebagai sajiannya yang termasuk dalam

cepat saji. Namun rumah makan bebek kaleyo memiliki diferensiasi yang dilakukan oleh pemiliknya membuat rumah makan bebek kaleyo menjadi makanan dari olahan bebek yang khas memiliki identitas tersendiri.

Kondisi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing. Oleh karena itu, pengusaha harus pintar melihat peluang dan membuat strategi yang tepat agar memenangkan persaingan tersebut. Para produsen harus pintar dalam melihat peluang usaha yang bisa dijadikan bisnis. Saat ini ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah Bebek Kaleyo. Karena itu, pengusaha harus kreatif melihat peluang dan menetapkan strategi yang tepat dalam memenangkan persaingan tersebut. Tujuan mendirikan usaha ialah mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk mendapat keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya, oleh karena itu para konsumen harus pintar dalam melihat peluang usaha yang bisa dijadikan bisnis. Saat ini ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bebek kaleyo karawang.



Gambar 1. 1 Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang

Bebek Kaleyo merupakan bisnis yang bergerak di bidang kuliner dengan produk unggulan berupa aneka menu bebek yang tersedia. Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan selera dan dapat diterima oleh masyarakat. Munculnya usaha-usaha kuliner baru yang menyediakan menu aneka bebek

dengan variasi produk yang beragam dengan keunggulan masing-masing membuat pilihan konsumen terhadap produk aneka bebek menjadi bertambah banyak. Selain itu masih adanya konsumen yang mengeluhkan mengenai porsi yang disajikan. Usaha kuliner yang menyajikan makanan olahan bebek menjadi andalan bagi para pembisnis kuliner sehingga banyak warung makan yang menjadikan makanan olahan tersebut sebagai menu makanannya berkembang dengan pesat, seperti: bebek sambal matah, bebek celup, dan rumah makanan yang menyajikan hidangan tradisional lainnya. Selain itu banyak usaha kuliner baru yang mulai bermunculan sehingga persaingan di bidang kuliner semakin tak terhitung. Hal tersebut membuat perusahaan harus mampu menganalisis permintaan masyarakat terhadap produk, apakah produk sudah sesuai dengan permintaan masyarakat atau belum. Dari banyaknya usaha kuliner baru yang bermunculan, ada beberapa usaha kuliner yang perkembangannya relatif cepat. Salah satu usaha kuliner yang berkembang cepat itu adalah hidangan yang menyajikan aneka olahan bebek. Jenis hidangan ini banyak bermunculan dimana-mana dan disetiap gerai usahanya terlihat selalu ramai dikunjungi pelanggan. Bahkan untuk usaha kuliner jenis ini yang belum lama membuka cabang pun sudah langsung ramai pengunjungnya. Salah satu usaha kuliner tersebut adalah Bebek Kaleyo Karawang. Selain kualitas produk, pelayanan juga memegang tugas vital untuk keputusan pembelian suatu produk. Pelayanan yang dilakukan oleh rumah makan bebek kaleyo sudah baik para pelayan melayani dengan ramah, namun masih adanya keluhan mengenai lamanya waktu penghidangan pesanan membuat perlunya kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bebek kaleyo terhadap keputusan pembelian.

Kepuasan Pelayanan merupakan strategi pemasaran yang baik untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Dari kualitas yang baik akan terbentuk kepuasan sehingga akan menghasilkan keinginan pembeli untuk terus membeli produk atau jasa yang diberikan oleh para pengusaha makanan. Kepuasan pelayanan dapat diperoleh melalui persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan. Menurut Goeth dan Davis (2015:115) kualitas adalah keadaan yang berkaitan erat dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. definisi kualitas sendiri memiliki berbagai



bervariasi dari kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Umumnya pelayanan bertaraf tinggi menghasilkan kepuasan yang tinggi serta meningkatkan jumlah pembelian ulang. Pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelayanan akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat di dalam dunia bisnis. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan para pebisnis untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan pelayanan pada akhirnya akan menciptakan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas layanan dapat menentukan keuntungan dan kerugian bagi produsen. Keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan dunia bisnis yang di dirikan, ikatan emosional semacam ini memungkinkan produsen memahami keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Sebaliknya dampak negatif dari produsen yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melihat kerugian yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang tidak baik maka menjaga kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi para produsen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Selain kualitas produk, pelayanan juga memegang peranan penting dalam keputusan pembelian terhadap suatu produk.

Kualitas yang buruk menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan dan juga calon pelanggan pada restoran yang bersangkutan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah makan bebek kaleyo sudah baik para pelayan melayani dengan ramah, namun menurut hasil wawancara dari 30 responden masih adanya keluhan mengenai lamanya waktu penghidangan pesanan membuat perlunya kajian lebih

lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan bebek kaleyo terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk memilih rumah makan Bebek Kaleyo sebagai objek penelitian karena, Bebek Kaleyo di karawang ini mengusung konsep yang unik dan menarik yakni terdapat ruangan dengan konsep yang berbeda yaitu konsep outdoor yang menyatu dengan alam dan konsep indoor yang bervariasi dengan bernuansa sunda modern. Biasanya rumah makan maupun restoran hanya mengusung satu konsep saja tetapi, yang menggunakan konsep unik seperti ini masih sangat jarang bahkan belum ada di karawang. Bebek Kaleyo buka setiap hari senin-sabtu yakni dari jam 10:00-22:00. Meskipun rumah makan ini baru beroperasi sejak 15 Januari 2007, namun *bebek kaleyo* ini sudah banyak dikunjungi. Hasil observasi penulis dengan mengunjungi pemilik *rumah makan bebek kaleyo* tanggal 29 november 2018. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi “Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Bebek Kaleyo”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, dapat diketahui apa yang terjadi saat ini. Untuk menyelesaikannya akan dibahas pada bab selanjutnya, maka diidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Persaingan usaha kuliner semakin pesat;
2. Banyaknya usaha kuliner yang baru berdiri ;
3. Banyaknya masyarakat dalam pengambilan kepuasan memilih makan di bebek kaleyo;
4. Banyaknya usaha kuliner yang ditawarkan dengan berbagai macam olahan menu dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan;
5. Kualitas produk semakin dituntut untuk memenuhi permintaan masyarakat;
6. Kualitas Produk dari setiap produsen yang berbeda, menuntut pelanggan untuk semakin selektif membuat keputusan;
7. Kesadaran pelanggan tentang kualitas pelayanan masih kurang;

8. Kesadaran pelanggan akan suatu cita rasa menjadi pertimbangan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan diidentifikasi masalah diatas maka batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Penelitian ini termasuk pada bidang ilmu manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran;
2. Penelitian ini khusus membahas masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Karawang;
3. Unit analisis yang digunakan adalah pengunjung Bebek Kaleyo Karawang;
4. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan disain penelitian Deskriptif dan Verifikatif;
5. Alat analisis menggunakan *Path Analysis* dengan bantuan Software SPSS.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Karawang;
2. Bagaimana pengaruh parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada bebek kaleyo karawang;
3. Bagaimana pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada bebek kaleyo karawang.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Karawang;
2. Untuk mengkaji pengaruh parsial Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Karawang;
3. Untuk mengkaji pengaruh simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bebek Kaleyo Karawang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan memiliki kegunaan ilmiah khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan akan menambah kajian teori kualitas pelayanan dengan konsumen.
2. Dengan diketahuinya kualitas produk akan menambah kajian teori kualitas produk bidang manajemen pemasaran.
3. Dengan diketahuinya kepuasan pelanggan akan menambah kajian teori aspek-aspek memilih rumah makan .

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan akan menambah informasi dan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
- 1 Dengan diketahuinya kualitas produk akan menambah informasi dan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
- 2 Dengan diketahuinya kepuasan pelanggan akan menambah informasi dan sebagai dasar pengambilan kebijakan.