

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai.

Pemasaran merupakan hal yang sangat mendasar dan penting untuk dipahami oleh setiap pelaku yang berkecimpung dalam dunia usaha, karena berhasil tidaknya perusahaan dalam mempertahankan dan mengembangkan usahanya sangat tergantung pada bagaimana cara perusahaan memasarkan produknya sehingga dapat diterima oleh pelanggan.

Dalam era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis dalam industri jasa yaitu rumah makan mejadi sangat tajam, dengan prospek usaha yang meningkat dan cukup pesat. Ditengah ketatnya persaingan saat ini, para pengusaha restoran saling bersaing untuk merebut hati konsumen. Perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan tidak saja sebagai tujuan organisasi, akan tetapi juga menjadi strategi perusahaan. Sebagai strategi, kepuasan berkaitan dengan penyusunan konsep, metode, dan evaluasi

untuk dapat memenangkan persaingan. Upaya menciptakan kepuasan pelanggan menjadi tantangan pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis memilih makanan sesuai harapannya. Ini bukan hal yang mudah, mengingat banyak perubahan yang dapat terjadi dalam diri pelanggan. Maka perusahaan harus melakukan inovasi dan strategi yang baik.

Salah satu jasa yang memungkinkan menjaring pelanggan melalui kualitas pelayanan adalah restoran. Seperti masyarakat ketahui bahwa pemenuhan kebutuhan akan makanan merupakan salah satu kebutuhan fisik manusia selain pakaian dan rumah.

Industri restoran merupakan salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki prospek yang bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Pertumbuhan GDP sub-sektor restoran yang berkisar lima persen per tahun, perubahan pola makan masyarakat kota yang gemar makan di luar dan jumlah penduduk Indonesia yang besar merupakan daya tarik yang mendorong berbagai kalangan pengusaha untuk melakukan investasi atau diversifikasi bisnis ke bidang restoran.

Kualitas pelayanan di bidang restoran merupakan satu pemikiran yang sering digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas restoran tersebut. Disamping cita rasa dan kualitas makanan, kualitas pelayanan juga sangat menunjang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik, sehingga jaminan produk menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Keberhasilan usaha di bidang pelayanan makanan dan minuman ini sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatkan pertumbuhan pelanggannya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan bisnis restoran, namun secara umum faktor yang paling mendasar adalah kualitas cita rasa (*taste*) yang sesuai dengan selera masyarakat, pemilihan lokasi yang tepat, disertai pelayanannya. Banyak restoran yang berhasil merambah ke berbagai kota di Indonesia lebih menonjolkan cita rasa sebagai faktor utamanya. Konsistensi cita rasa sangat penting karena restoran yang mempunyai jaringan banyak harus menyajikan mutu cita rasa makanan yang sama (standar).

Pondok Millennium beroperasi sejak tahun 2003 yang mengkhususkan penjualan makanan berbasis khas Nusantara (*Indonesian food*) dan China (*Chinese Food*). Kinerja Pondok Millennium selama beberapa tahun belum memuaskan karena mengalami kerugian yang disebabkan oleh tingkat pertumbuhan penjualan yang belum memadai akibat rendahnya tingkat pertumbuhan pelanggan dan lokasi rumah makan Pondok milenium yang telah berpindah tempat sehingga banyak konsumen yang tidak mengetahui lokasi Rumah makan yang baru dan terjadilah penurunan jumlah pengunjung di Pondok Milenium yang berakibat pada penurunan omset penjualan yang didapat setiap bulannya. Di sisi lain terdapat deviasi yang cukup besar atas penjualan berbagai jenis menu makanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Adapun tabel dibawah ini yang mencerminkan data omset penjualan rumah makan Pondok Millennium.

**Tabel 1.1****Hasil penjualan rumah makan Pondok Milenium.**

<b>PERIODE</b>	<b>TOTAL PENJUALAN</b>
November 2011 – Desember 2011	Rp.197.658.000
Januari 2011 – Februari 2011	Rp.188.474.00
Maret 2011 – April 2012	Rp. 168.852.000
Mei – Juni 2012	Rp.154.243.000
Juli 2012 – Agustus 2012	Rp.141.483.000

Sumber : *Owner* rumah makan Pondok Milenium

Menurunnya kualitas pelayan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yang dapat menentukan seberapa besar omset penjualan di restoran tersebut . Persaingan pasar yang semakin kuat melalui persaingan layanan merupakan salah satu strategi bagi semua restoran. Berdasarkan uraian diatas, sebagai restoran yang akan berkembang, perlu dilakukan penelitian ini agar lebih mampu berkompetisi dengan restoran yang telah banyak berdiri dan berkembang. Oleh sebab itu pokok pembahasan penelitian yang penulis ajukan berjudul: “ **Lima Strategi untuk bersaing melalui layanan pada rumah makan Pondok Milenium** “

## **B. Perumusan Masalah**

“Bagaimana persepsi konsumen terhadap lima strategi bersaing yaitu mengelola persepsi pelanggan melalui layanan, menyesuaikan harga untuk keuntungan, menjamin pelayanan yang prima, melaksanakan pemulihan layanan, dan mengelola pengalaman mengenai layanan yang digunakan di rumah makan Pondok Milenium?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi yang tepat dalam persaingan melalui layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di rumah makan Pondok millennium.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

### **1. Perusahaan**

Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai informasi untuk sebagai masukan bagi rumah makan Pondok milenium di dalam merumuskan strategi yang tepat untuk mengatasi persaingan yang tepat untuk pengembangan perusahaan.

### **2. Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi penulis dalam mengimplementasikan teori-teori

ekuitas merek. Selain itu untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

### 3. Pihak lain.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian serupa.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dimana akan dikaji lebih mendalam mengenai strategi strategi bersaing yang diterapkan di rumah makan Pondok millennium .

### 2. Ukuran populasi dan teknik pengambilan sampel.

Populasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah konsumen yang berdomisili di Palembang. Sedangkan sampel yang dipilih dari populasi tersebut adalah konsumen yang melakukan pembelian produk di rumah makan Pondok Milenium. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan berdasarkan alasan dan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian yang ada. Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini antara lain responden berdomisili di kota Palembang, responden melakukan pembelian produk di rumah makan Pondok Milenium, dan responden mengenal dengan jelas keunggulan maupun kelemahan pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Pondok

Milenium. Selanjutnya jumlah sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 100 orang dengan catatan bahwa sampel yang dipilih bersedia mengisi dan mengembalikan kuesioner dengan benar.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah pada rumah makan Pondok Milenium yang berada pada lokasi Jalan Residen Abdul Rozak simpang Patal Palembang dengan objek penelitian mengenai persepsi pelanggan mengenai strategi bersaing yang diterapkan di rumah makan Pondok Milenium.

### 4. Jenis Data Penelitian

#### a. Data Primer

Data ini diperoleh secara langsung melalui pengamatan, wawancara dan memberikan daftar pertanyaan (kuisisioner) kepada responden.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang pengumpulan dan pengolahannya dilakukan dan dipublikasikan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini berbentuk tabel-tabel dan diagram-diagram serta berupa arsip yang diberikan oleh piha perusahaan sebagai sumber data.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survey. Survey adalah mengumpulkan data melalui angket atau kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya. Kuesioner adalah sejumlah pernyataan yang

digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pembuatannya atau hal-hal yang diketahui. Dalam penelitian ini kuesioner disebarakan kepada 100 responden yang datang ke rumah makan Pondok Milenium. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Adapun beberapa tahapan dalam pengumpulan data yaitu:

- a. Peneliti harus mengamati pelanggan yang datang ke rumah makan Pondok Milenium.
- b. Peneliti memastikan kriteria sampel sebagai orang yang dianggap layak.
- c. Kemudian peneliti membagikan kuesioner dan meminta izin dengan sopan untuk kesediaanya mengisi kuesioner
- d. Memastikan semua jawaban diisi secara lengkap.
- e. Menyampaikan ucapan terima kasih pada saat menerima kuesioner yang telah diisi.

#### 6. Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data, maka hal yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas seperti yang berikut ini:

##### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah tepat atau belum tepat, sedangkan uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.



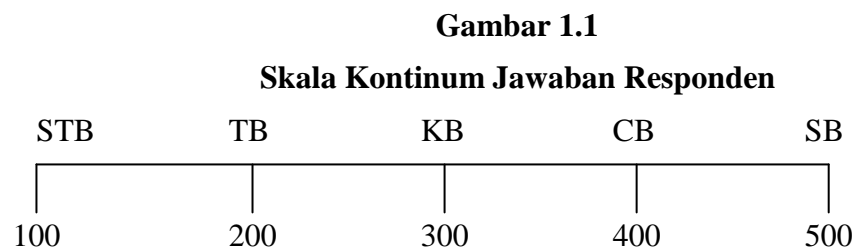
Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data agar mempunyai arti dan dapat diinterpretasikan. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisis kualitatif.

Teknik Analisis Kualitatif. Teknik ini adalah teknik analisis data yang berbentuk kata, kalimat, dan skema dengan mendiskusikan hasil perhitungan sebelumnya. Setelah diketahui hasil akhir dari perhitungan tersebut, diambil nilai tertinggi dan terendah sebagai faktor utama dari permasalahan yang ada secara deskriptif.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tabulasi data berdasarkan alternatif jawaban yang tersedia. Hasil jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel ditujukan untuk mengetahui berapa banyak responden menjawab sehingga dapat diketahui persentase jawaban responden.
- b. Menghitung skor ideal untuk setiap jawaban. Caranya adalah dengan mengalikan skor tertinggi dengan jumlah responden. Dalam penelitian ini skor tertinggi adalah 5 dan jumlah responden adalah 100. Dengan demikian skor idealnya adalah 500.
- c. Menghitung skor terendah untuk setiap jawaban. Caranya adalah dengan mengalikan skor terendah dengan jumlah responden. Dalam penelitian ini skor terendah adalah 1 dan jumlah responden adalah 100. Dengan demikian skor terendahnya adalah 100.

- d. Setelah diketahui skor terendah dan skor tertinggi (ideal), maka dibuat skala kontinum untuk mengetahui posisi atau letak jawaban responden berdasarkan skala Likert. Skala kontinum tersebut digambarkan sebagai berikut:



*Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2003: 46*

Berikut disajikan dalam bentuk tabel interval skor yang menjadi kontinum daerah jawaban responden.

**Tabel 1.2**  
**Kontinum Daerah Jawaban Responden**

Interval Skor	Daerah Jawaban
0 – 100	Sangat Tidak Baik
101 – 200	Tidak Baik
201 – 300	Kurang Baik
301 – 400	Cukup Baik
401 – 500	Sangat Baik

*Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung, 2003: 46*

- e. Menghitung tingkat atau persentase masing-masing jawaban responden. Caranya adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat atau persentase jawaban} = \frac{\sum \text{skor jawaban}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab. Secara garis besar dapatlah diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan secara singkat latar belakang masalah yang akan diteliti, perumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang dimaksudkan disini untuk mengemukakan teori-teori yang dapat digunakan dalam pemecahan masalah, dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan pengertian restoran, jenis restoran, pengertian pemasaran, pengertian kepuasan, Klasifikasi Jasa, Karakteristik Jasa, Pengertian Strategi, Pengertian Strategi, Pengertian Strategi, Pengertian Strategi dan Strategi dalam layanan.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum keadaan perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, aktivitas perusahaan secara umum dan kualitas layanan yang diberikan perusahaan.

**BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan data atau keterangan tentang hasil dari olah data, yang merupakan masukan dalam menganalisis data yang tersedia, serta menguraikan pembahasan-pembahasan yang dilakukan berdasarkan ruang lingkup pembahasan dan metode pemecahan masalah yang diusulkan.

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengemukakan simpulan yang diperoleh dari pemecahan masalah serta memberikan saran yang diperlukan dalam pelaksanaan hasil pemecahan masalah.