

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis sekarang ini semakin ketat dalam bersaing terlebih semua hal yang dapat memberikan peluang akan diambil menjadi bisnis yang unik. Perkembangan ini ditandai dengan perubahan pola pikir yang mengarah pada kemajuan teknologi, dan gaya hidup masyarakat. Dengan adanya perubahan dan kemajuan yang berdampak langsung pada masyarakat, kita dituntut untuk melakukan suatu perubahan besar dalam sisi kemudahan, kenyamanan maupun kualitas. Ini membuat banyak bermunculan produk-produk atau jasa yang tidak kita sangka-sangka dapat memberikan efek yang besar bagi masyarakat. Hal tersebut membuat konsumen mempunyai alternatif dalam memilih produk atau jasa yang diinginkan. Disisi lain pelaku bisnis juga akan memberikan penawaran dalam berbagai kelebihan maupun keunikan sendiri-sendiri dalam menjalankan usahanya demi menarik konsumen. akan tetapi pelaku bisnis juga merasa khawatir dengan adanya tawaran dari pesaing lain yang akan mengancam bisnisnya apabila tidak memberikan penampilan yang berbeda dengan pesaing lain yang memberikan keunikan dalam menjalankan usahanya.

Dalam kasus ini pada rumah makan dalam pelaku usaha yang memberikan kelebihan pada desain tempatnya dengan view pemandangan dan

juga menggunakan konsep *play ground*. Hal ini menandakan masyarakat dalam datang kerumah makan tidak hanya untuk makan saja akan tetapi juga mencari suasana yang nyaman dalam makan. Tren dahulu dengan sekarang sudah mulai bergeser seiring berkembangnya jaman. Tidak hanya itu rumah makan sekarang disetiap kota bahkan hanya berjarak beberapa meter saja sudah terdapat rumah makan. Dari Peluang ini menggambarkan bahwa bisnis rumah makan sangat menjanjikan dan menjadi trend positif dikalangan pelaku usaha. Perlu diketahui juga bahwa trend positif tersebut membuat seseorang juga banyak yang akan membuka rumah makan dampak yang bisa ditimbulkan adalah banyaknya yang membuka usaha rumah makan menjadi ancaman bagi usaha rumah makan lain.

Untuk mengatasi hal tersebut usaha rumah makan juga harus membuat strategi yang baik dalam menarik konsumen dan juga konsumen mendapatkan kepuasan dengan datang kerumah makan tersebut sehingga dapat bertahan dalam menjalankan usaha makannya. Kepuasan konsumen merupakan tanggapan rasa senang atau puas terhadap pelanggan karena telah memenuhi harapannya. Kepuasan konsumen akan memberikan efek yang positif bagi setiap pelaku usaha (Francis Battle,2007). Kepuasan konsumen sangat dan wajib diperhatikan oleh usaha yang bergerak dibidang makanan. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen maka konsumen akan merasa senang dalam makanannya atau pelayanan karena memenuhi ekpektasi yang diharapkan. Dikatakan kepuasan penting karena kepuasan akan menentukan

konsumen dalam membeli produk tersebut. Apabila puas dengan produk tersebut maka konsumen akan datang kembali dan membeli produknya dan begitu sebaliknya. Dari ekspektasi yang dihasilkan konsumen dalam perasaan puas atau tidak ketika merasa puas akan menciptakan loyalitas konsumen yang tinggi.

Salah satunya pada sektor kuliner yang semakin lama semakin berkembang pesat. Sektor kuliner ini adalah Rumah Makan Spesial Sambel Solo yang kita ketahui bahwa pada rumah makan ini belum lama berdirinya akan tetapi sudah banyak diminati oleh konsumen. Rumah makan ini memiliki inovasi dari segi yang menonjolkan aneka macam sambel yang sudah terkenal kemana-mana. Perubahan ini dilakukan untuk memberikan warna pada dunia kuliner apalagi secara garis besar hampir setiap orang menyukai rasa pedas dari sambal itu sendiri. Ini menunjukkan bahwa banyak inovasi yang dibentuk berdasarkan menunya. Tidak hanya itu dari segi pelayanan yang mempunyai peranan sangat penting dalam menciptakan suasana dalam berkomunikasi dengan konsumen. Ketika seorang karyawan memberikan pelayanan dengan ramah layaknya seorang konsumen sebagai raja maka konsumen akan merasa nyaman di tempat tersebut.

Pelayanan disini merupakan orang yang akan bersentuhan langsung kepada konsumen yang mendengar langsung apabila terdapat keluhan, masukan, atau bahkan saran dari konsumen. menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang besar dalam

kepuasan konsumen. Pelayanan atau jasa tersebut tidak berwujud layaknya suatu produk namun pelayanan dapat dinilai dari pengalaman maupun penalaran seseorang.

Dalam memberikan pelayanan konsumen akan terlihat bagaimana cara memberikan pelayanan, cara menyapa, dan berkomunikasi kepada konsumen akan memberikan pandangan yang berbeda pada konsumen terhadap usaha rumah makannya. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan akan terlihat dari sikap konsumen kepada produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Harapan yang diberikan konsumen akan tercermin dalam pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanannya juga secara tidak langsung akan memberikan rekomendasi kepada teman, kerabat atau keluarganya untuk datang ke rumah makan tersebut. Tidak hanya itu Rumah Makan Spesial Sambal Solo juga dalam melakukan usaha tersebut dengan memperhatikan harga. Salah satunya contoh adalah dengan uang 70 ribu dapat makan dengan berbagai macam menu untuk 2 orang. Ini menandakan harga yang ditawarkan Rumah Makan Spesial Sambal Solo dapat dikatakan terjangkau.

Harga sendiri adalah sejumlah uang yang digunakan untuk mendapatkan sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya (Kotler dan Keller, 2007). Kebijakan harga akan mempengaruhi kepuasan konsumen karena ketika seseorang yang membeli sebuah produk setelah memakai atau makannya

tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan atau terlalu tinggi harga yang ditawarkan dengan produknya maka konsumen tidak akan merasa puas malah dapat merasa kecewa dengan produk tersebut. Ini akan berdampak buruk bagi usaha tersebut. Seperti ketika membeli sebuah makan tetapi harga yang ditawarkan dengan produk yang dibeli tidak sesuai harapan maka orang tersebut tidak akan beli produk tersebut. Harga yang dikeluarkan semata-mata harus memperhatikan konsumen atau produk yang dikeluarkan. Produk yang jelek tetapi malah harganya tinggi juga sampai kapanpun konsumen juga tidak akan membeli produk tersebut. Apalagi dalam hal makanan, konsumen akan sangat sensitif dengan makanan yang dihidangkan.

Strategi penetapan menjadi begitu penting untuk menarik perhatian konsumen. Harga yang tepat akan menjadi kunci keberhasilan dalam menarik konsumen yang diimbangi dengan kualitas produknya juga. Akan tetapi dalam masalah kualitas pelayanan juga digunakan dalam prakteknya sebagai proses terlibat langsung dengan konsumen. dari penjelasan yang sudah dibuat penelitian ini mengajukan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Survey Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo)”**.

B. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini yang ingin coba dijelaskan secara empirik dengan berdasarkan latar belakang dengan rumusan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?
- 2) Bagaimana Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?
- 3) Bagaimana Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?

C. Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan yang dibuat maka dapat dijadikan tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui:

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?
- 2) Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?
- 3) Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal Solo?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan kontribusi dalam penelitian dasar yaitu:

- 1) Segi Teoris

Penelitian ini memberikan kontribusi untuk memberikan pandangan yang dikombinasikan dengan teori yang ada dan memberikan wawasan

ilmu yang dilakukan sesuai dengan teori atau malah akan memberikan perbedaan dalam teori yang berujung pada kemajuan teori.

2) Segi Praktisi

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam hal memberikan fenomena yang terjadi pada Spesial Sambel Solo tentang, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen tersebut untuk dapat dijadikan bahan evaluasi bagi usaha tersebut.