

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Menurut Kotler & Keller, (2009,143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam hal ini kualitas makanan sangat berperan penting dalam suatu kesuksesan suatu bisnis di industri makanan cepat saji. Faktor yang mempengaruhi niat membeli kembali seperti kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi.

Setiap rumah makan harus menemukan cara untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, di mana pada saat yang sama rumah makan harus tetap kompetitif dan menguntungkan. Saat ini banyak pelanggan yang mencari sebuah rumah makan dimana tidak hanya menawarkan varian menu yang unik namun juga dengan kualitas pelayanan dan lokasi nya yang strategis.

Sebuah konsep baru pada bisnis rumah makan yang mengkombinasikan pengembangan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman makan termasuk penilaian pengalaman pelanggan secara keseluruhan mulai dari kualitas makanan dan pelayanan sampai dengan lokasi rumah makan. Oleh karena itu dengan memahami apa yang dapat memuaskan pelanggan dan mengarahkan mereka untuk melakukan membeli kembali, mengatakan hal positif dan merekomendasikan rumah makan kepada orang lain.

Memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan, dimana saat *waiter/s* melakukan pelayanan terhadap pelanggan, sikap yang diperlihatkan kurang baik. Pada umumnya dan tidak jarang menghasilkan beberapa komentar dari pelanggan, seperti kurangnya totalitas saat menyambut tamu yang berkunjung, kurangnya keramahan dan senyum saat memberikan menu dan melayani.

Kualitas Makanan yang dijual kepada pelanggan ada yang merasa tidak puas terhadap makanan yang diberikan dapat menimbulkan gangguan yang terjadi pada jalinan hubungan antara pembeli dengan penjual. Tidak jarang saya temui beberapa komentar dari pelanggan yang menyebutkan bahwa rasa yang disajikan terkadang berbeda dari rasa makanan yang disajikan sebelumnya. Dan

itu akan membuat pelanggan akan berfikir ulang kembali apakah akan memesan menu yang sama pada kunjungan berikutnya.

**Tabel 1. Daftar Menu Makanan Minuman Rumah Makan Mama Alya**

No	Menu Makanan	Harga
1	Sop Iga Sapi	Rp. 35.000
2	Sop Tulang Sapi	Rp. 30.000
3	Paru Sapi Goreng	Rp. 15.000
4	Sate Sapi	Rp. 35.000
5	Nasi putih	Rp. 5.000
6	Es Jeruk	Rp. 7.000
7	Es Teh Manis	Rp. 4.000
8	Lemon Tea	Rp. 5.000
9	Black Coffe	Rp. 5.000
10	Mineral	Rp. 1.000

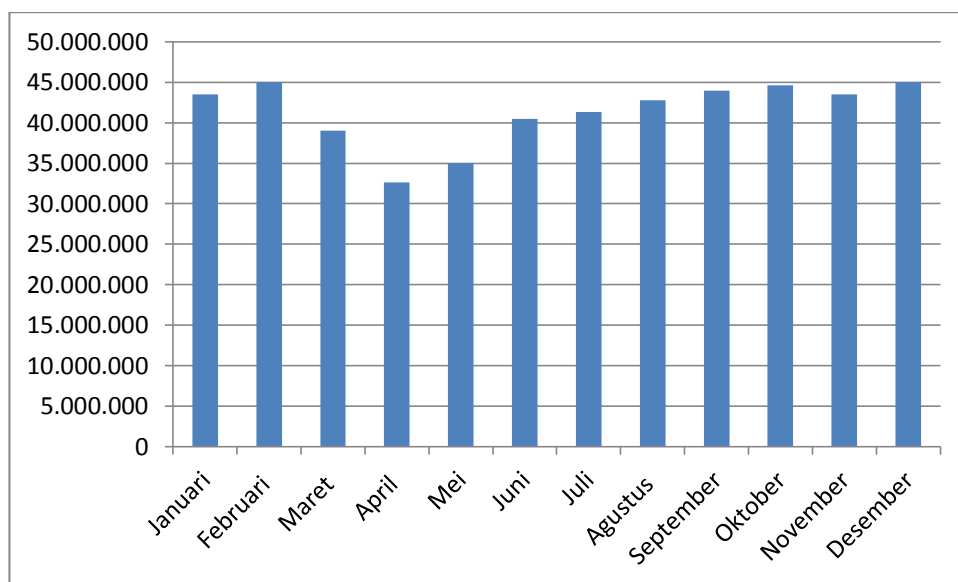
*Sumber : Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung 2020*

Berdasarkan pada Tabel 1 Terdapat menu dan harga makanan dan minuman Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung agar para pelanggan dapat mengetahui menu apa saja yang disediakan. Setelah melakukan observasi langsung ke Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung di Jl. Sultan Badarudin 23, Segala Mider. Kec.Tj. Karang Bar., Kota Bandar Lampung, Lampung 35116. Mendapati usaha Rumah Makan ini selalu ramai dikunjungi pelanggan. Banyaknya pelanggan ini mewakili banyaknya kesan yang timbul dengan kepuasan makanan. Dalam meningkatkan persaingan masing-masing rumah makan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan makanan yang terbaik dan dapat memenuhi selera pelanggan yang selalu berkembang dan berubah-ubah (Kotler & Keller, 2012).

Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung dalam proses usahanya telah melakukan strategi pemasaran yang cukup baik. Dengan lokasi yang strategis dan sesuai dengan manfaat dan kualitas makanan serta kualitas pelayanan agar target penjualan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan terus meningkat. Meskipun telah melakukan penjualan dengan prosedur produksi dan pemasaran telah dilakukan dengan baik, pada kenyataannya volume penjualan

dan jumlah pelanggan di Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung cenderung mengalami fluktuasi setiap bulannya sehingga terkadang tidak sesuai mencapai target penjualan sebesar Rp. 45.000.000 di tahun 2020. Berikut adalah tabel data penjualan Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung pada tahun 2020.

**Tabel 2. Data Penjualan Rumah Makan Mama Alya Bandar Lampung Tahun 2020 (Dalam Ribuan)**



*Sumber : Hasil Observasi Penelitian September 2020*

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa penjualan yang terjadi selama kurang dari 1 tahun di tahun 2020. Periode Bulan Mei mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penjualan rumah makan Mama Alya di bulan Mei mengalami penurunan sebesar Rp. 32.000.000, jika hasil penjualan tersebut dibandingkan dengan target penjualan yang mencapai Rp. 45.000.000. Kondisi persaingan dengan sekian banyak pilihan rumah makan yang ada, mengakibatkan banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu.

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan yang kurang optimal.
2. Lokasi yang kurang strategis .
3. Kualitas makanan tergolong rendah.
4. Kualitas pelayanan tergolong rendah.

### **2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat dirumuskan beberapa masalah diantaranya sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Makanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung ?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung?
- c. Apakah terdapat pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.

2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui apakah Lokasi terhadap berpengaruh kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan antara lain:

1) Bagi Perusahaan (Pengusaha)

Penelitian ini berguna bagi pemilik rumah makan untuk mengetahui kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal perumusan kepuasan pelanggan.

2) Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami ilmu Manajemen Pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

3) Bagi Akademis

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi tentang pembahasan di tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN