

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis makanan atau dalam bidang food and beverages menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Jadi, dimanapun dan kapanpun masyarakat akan membutuhkan makanan sebagai sumber pokok kehidupan. Selain faktor yang menguntungkan dari bisnis makanan, faktor lain juga mendorong pengusaha menggeluti bisnis makanan adalah terjadinya pergeseran pola hidup masyarakat dimana sudah mulai terbuka dan sudah mulai terbiasa untuk makan di luar rumah, karena selain efisiensi juga dijadikan sarana refreshing, baik bersama keluarga maupun kerabat. Miso pak imam adalah brand kuliner khas Pekanbaru yang berdiri sejak tahun 2009, sesuai dengan nama nya Pak Imam beliau adalah seorang pengusaha pedagang miso biasa yang saat ini nama miso beliau sudah tidak asing lagi di Pekanbaru. Miso Pak Imam bisa di bilang unik karna kuah dari Miso yang beliau racik berbeda dengan kuah yang lain nya , yaitu kuah yang berbentuk seperti warna susu tanpa menggunakan perasan santan , inilah yang membuat Miso Pak Imam berbeda dengan miso yang lain nya. Miso Pak Imam tidak hanya menyediakan menu Miso saja, tetapi banyak menu lain nya terutama menu special yaitu Malon Penyet. Malon penyet (Manuk Londo).Manuk diambil dari bahasa jawa yang artinya burung, sedangkan Londo artinya bule, jadi manuk londo adalah burung Penyet, Malon Penyet (Manuk Londo) bule. ‘‘Malon itu singkatan dari Manuk

Londo atau Burung Bule. Asal-usul Malon ini adalah unggas Prancis dengan nama asli French Quail dan malon sendiri merupakan hasil perkawinan keluarga burung puyuh dan burung bule Prancis. Malon dikembangkan di Yogyakarta merupakan hasil penelitian Fakultas Peternakan UGM yang menunjukkan kandungan protein pada malon lebih tinggi dari bebek dan kandungan kolesterolnya juga lebih rendah, ujar Olaf Thon selaku Manager Operasional Miso Pak Imam.

Tjiptono (2009:59) mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya dengan hubungan kinerja yang dihasilkan suatu produk dan harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan amat puas atau senang.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Restoran perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen tidak puas dan memberikan persuasi kepada orang lain untuk pergi ke restoran lain.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas makanan juga dapat mempengaruhi konsumen. Layanan utama ditawarkan oleh restoran adalah memilih kebutuhan dasar manusia. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan sopan tidak akan menggantikan kualitas makanan. Restoran yang mampu memberikan makanan yang berkualitas atau memberikan kepuasan bagi konsumen. Begitu juga dengan Miso Pak Imam Pekanbaru banyaknya varian macam makanan yang ditawarkan tidak hanya miso saja yang mereka sajikan tetapi juga ada makanan yang lain nya, perlu juga menjaga kualitas akan makanan dan terus berinovasi sehingga dapat memuaskan keinginan konsumen.

Konsumen akan tertarik pada kualitas produk makanan yang ditawarkan oleh sebuah restoran. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa faktor utama yang membuat konsumen mencoba sebuah restoran karena makanan yang ditawarkan. Maka dari itu sebuah restoran harus memiliki rasa makanan yang enak dan sesuai dengan selera atau ekspektasi konsumen sehingga dapat membuat konsumen puas.

Namun sebagai tambahan kepuasan konsumen, tentunya harga juga harus diperhatikan. Konsumen pasti puas apabila kualitas makanan yang dibeli itu enak dan harganya juga bersahabat dan terjangkau. Kedua hal ini akan membuat konsumen puas dan perusahaan makanan tersebut bisa memenangkan persaingan bisnis yang ada.. Harga memainkan sebuah peranan yang terpenting dalam mengkomunikasikan kualitas dari sebuah jasa. Dalam hal ini Miso Pak Imam Pekanbaru menentukan harga yang sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan. Dalam hal ini peneliti mengambil tema tentang adanya “Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru. Berikut data jumlah pelanggan konsumen Miso Pak Imam Pekanbaru dalam kurun waktu 5 tahun.

Tabel 1.1
Data jumlah pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru selama 5 tahun

NO	TAHUN	JUMLAH PELANGGAN RATA-RATA PERHARI (ORANG)	JUMALAH PELANGGAN PER BULAN (ORANG)
1	2013	150	4500
2	2014	155	4650
3	2015	100	3000
4	2016	130	3900
5	2017	180	5400
JUMLAH			20550

Sumber data : Miso Pak Imam Pekanbaru

Dari data pada tabel diatas bisa kita lihat bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru pada tahun 2015 dan 2016 dan kembalinormal di tahun 2017. Begitu juga dengan apa yang dilakukan oleh manajemen Miso Pak Imam Pekanbaru dalam rangka menjaga kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga dan juga memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan yang berada di kota Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pengaruh kualitas makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru?
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pengaruh harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Restoran Miso Pak Imam Pekanbaru?
4. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian dimaksud untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh dari bangku kuliah
2. Bagi perusahaan, dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber masukan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam mengetahui kepuasan pelanggan sehingga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dapat menentukan strategis dimasa yang akan mendatang khususnya mengenai faktor yang mempengaruhi sikap konsumen terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru

3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengangkat permasalahan serupa.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penelitian disusun berdasarkan bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PEMBAHASAN

Bab ini berisi latar belakang masalah peneliti melakukan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian,serta sistematika penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori,penelitian terdahulu,kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi, dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang berisikan tentang spokesperson, testimonial, demonstration, life style.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dan pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti, serta mencoba memberikan saran-saran yang dapat disajikan pedoman dalam mengulangi permasalahan yang dihadapi.