

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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Makanan atau pangan adalah salah satu kebutuhan hidup manusia yang paling mendasar dan merupakan suatu kebutuhan primer setiap manusia untuk mempertahankan hidupnya. Dengan alasan itu, manusia tidak dapat melepaskan kebutuhannya untuk makan, Karena hanya dengan makan manusia dapat melangsungkan hidupnya. Dengan alasan ini pula, banyak pengusaha yang mulai bermunculan dalam persaingan bisnis kuliner yang pada akhirnya berdampak pada semakin ketatnya persaingan.

Ketatnya persaingan dalam industri jasa kuliner restaurant atau rumah makan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Untuk itu pemilik perusahaan restaurant atau rumah makan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk jasa seperti dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Pertumbuhan jumlah penduduk dunia yang makin meningkat setiap tahunnya sangat berpengaruh terhadap permintaan kebutuhan akan makanan. Dengan adanya peningkatan pertumbuhan

permintaan akan makanan, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri yang sangat besar. Dengan kenyataan bahwa Indonesia merupakan Negara berpenduduk ke-4 terbesar di dunia, menjadikan para investor tertarik mengembangkan usahanya di bidang makanan di Indonesia. Hingga sampai saat ini bisnis usaha makanan semakin berkembang dan tumbuh subur di Indonesia.

Pada perkembangan zaman ini, segala macam cara pelayanan yang sangat menarik di tawarkan demi memanjakan konsumen, kualitas pelayanan yang baik, tempat yang menarik dan harga yang relatif murah dapat menarik minat konsumen untuk datang ke Restaurant atau rumah makan.

Perkembangan bisnis di era Abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan yang sangat dinamis, setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis di tuntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kenyataan tersebut juga berlaku untuk usaha dalam penyajian makanan dan minuman (*food service*).

Rumah makan padang sudah sejak lama lahir di Indonesia dan menjadi salah satu keunikan tradisional *food service* yang ada di Indonesia. Pelayanan rumah makan padang kebanyakan merupakan kaum pria. Pelayanan rumah makan padang mempunyai keunikan dalam menyajikan hidangan. Pelayan akan membawa sejumlah piring hidangan secara sekaligus dengan bertingkat-tingkat/bertumpuk-tumpuk dengan kedua belah atau sebelah tangan saja tanpa jatuh.

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 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.

Hal ini merupakan atraksi yang cukup menarik bagi para pengunjungnya. Kemudian semua piring-piring kecil yang berisikan hidangan ini di sajikan kepada tamu atau pengunjung rumah makan tersebut. Konsumen bisa mengambil makan yang di sukai dan hanya membayar makanan yang di ambil saja. Jika sudah selesai makan, pelayan akan memeriksa hidangan apa saja yang telah dimakan oleh tamu. Cara penyajian yang unik ini berbeda dengan kebanyakan Restaurant lainnya. Umumnya jika tamu masuk akan disodori menu dan akan memesan makanan dari menu tersebut.

Dari sekian banyak Restaurant atau rumah makan yang ada di pekanbaru, Rumah Makan Pak Nurdin bisa menjadi salah satu tujuan tempat makan. Rumah makan pak nurdin di pekanbaru memiliki beberapa cabang yang dapat di kunjungi.

Rumah makan Pak Nurdin juga banyak meyajikan makanan khas minang seperti, rendang, gulai gajebo, dendeng balado, gulai ikan, ayam sambal, ayam bakar, ikan bakar dan banyak lagi menu masakan lainnya yang dapat kita temui di rumah makan pak nurdin. Perihal harga, rumah makan pak nurdin menaruh harga standar sesuai dengan harga rumah makan pada umumnya, dan harga yang di cantumkan juga sesuai dengan kualitas rasa dan pelayanan yang di berikan oleh rumah makan tersebut. Rumah Makan Pak Nurdin memang termasuk salah satu rumah makan yang cukup terkenal di Pekanbaru, dengan menu masakan yang cita rasanya selalu terjaga, dan kualitas pelayanan yang baik membuat kosumen tertarik untuk datang ke rumah makan tersebut. Pengelola rumah makan pak nurdin juga mempertahankan keaslian rasa masakan minang dengan

menggunakan koki yang handal untuk mengontrol kualitas masakan. Karna beberapa pengelola rumah makan pada dasarnya perlu mempertimbangkan tabiat lidah konsumen di luar komunitas minang, misalnya mengurangi tingkat kepedasan dari masakan itu sendiri.

Peluang bisnis yang besar pada rumah makan tidak serta merta membuat rumah makan yang ada maju dan tumbuh dalam bisnisnya. Tetapi pada kenyataannya banyak pebisnis rumah makan mengatakan dari 25-35% dari industri rumah makan menutup usahanya di bawah 3 tahun sejak operasi pertamanya. Tentu saja ini sangat membuat para pebisnis makanan bertanya tanya mengapa ini bisa terjadi dan apa yang bisa dilakukan untuk lebih mengerti resiko, tantangan, sebab, dan detail detail yang rumit tentang membuka, menjalankan, dan sampai pada akhirnya mendapatkan rumah makan yang sukses.

Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang berfokus kepada konsumen atau pelanggan, yang berhasil menarik pelanggan dan menjadikan pelanggan yang loyal. Untuk itu perusahaan harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

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.

Persaingan yang ketat antar rumah makanyang ada di pekanbaru bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan saja, setiap perusahaan juga harus memperhatikan kualitas harga, karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Setiap konsumen ataupun pembeli yang ingin membeli produk atau makanan yang kita jual atau kita tawarkan pasti akan menanyakan berapa harga yang ditetapkan pada setiap produk atau makanan tersebut, karena biasanya produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

Berikut data harga salah satu makanan spesial yang ada dirumah makan Pak Nurdin Pekanbaru dari tahun 2013 sampai 2017.

TABEL 1.1
DATA HARGA MAKANAN RUMAH MAKAN PAK NURDIN SELAMA 5
TAHUN

NO	TAHUN	MAKANAN	HARGA
1	2013	Nasi Bungkus + Rendang Daging	Rp.11000
2	2014	Nasi Bungkus + Rendang Daging	Rp.13000
3	2015	Nasi Bungkus + Rendang Daging	Rp.13000
4	2016	Nasi Bungkus + Rendang Daging	Rp.15000
5	2017	Nasi Bungkus + Rendang Daging	Rp.17000

Sumberdata: Rumah Makan Pak Nurdin

Data di atas menunjukkan bahwa RM Pak Nurdin mengalami peningkatan harga makanan dari tahun 2013 – 2017. Dapat kita lihat pada tahun 2013 harga makanan sekitar Rp.11000 perbungkusnya, dan di tahun 2014 dan 2015 naik menjadi Rp.13000 di karenakan harga bahan pokok yang semakin tinggi, dan pada tahun 2016 dan 2017 harga naik lagi menjadi Rp 17000.

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.

Dalam teori hukum permintaan di sebutkan bahwa “Apabila harga suatu barang naik maka jumlah barang yang diminta oleh konsumen akan turun dan sebaliknya bila harga turun maka jumlah barang yang di minta akan meningkat”. Akan tetapi lain halnya di RM Pak Nurdin, walaupun harga naik konsumen tetap setia berbelanja di RM Pak Nurdin, bahkan jumlah pelanggan setiap tahunnya meningkat. Peningkatan jumlah pelanggan terjadi karena RM Pak Nurdin selalu menjaga kualitas pelayanan, harga, dan kualitas rasa masakannya.

Berikut data jumlah pelanggan dari Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru dari tahun 2013 sampai tahun 2017.

TABEL 1.2
DATA JUMLAH PELANGGAN RESTAURANT/RUMAH MAKAN PAK NURDIN SELAMA 5 TAHUN RATA-RATA PELANGGAN PERBULAN

NO	TAHUN	JUMLAH PELANGGAN RATA-RATA PER-HARI (ORANG)	JUMLAH PELANGGAN PER-BULAN (ORANG)
1	2013	100	3000
2	2014	145	4350
3	2015	130	3900
4	2016	150	4500
5	2017	188	5640
JUMLAH			21390

Sumberdata: Rumah Makan Pak Nurdin 2017

Begitu juga dengan apa yang dilakukan oleh manajemen rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru dalam rangka menjaga kualitas pelayanan dan harga dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ada di kota Pekanbaru, sehingga menjadi hal yang paling mendasar dalam menjaga pelayanan terhadap pelanggan.

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.

Tahun 2013 jumlah pelanggan perbulan sebanyak 3000 orang, tahun 2014 jumlah pelanggan sebanyak 4.350 orang, tahun 2015 jumlah pelanggan sebanyak 3.900 orang, tahun 2016 jumlah pelanggan sebanyak 4.500 orang, dan tahun 2017 jumlah pelanggan meningkat sebanyak 5.640 orang.

Untuk itu, berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru?
2. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Rumah makan Pak Nurdin Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan pak nurdin pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Sebagai salah satu khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen.
- b. Merupakan rujukan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan manajemen, sehingga dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang sebelumnya sudah pernah ada.
- c. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam ilmu manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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 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.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman penulisan proposal ini, penulis membaginya kedalam tiga bab. Dimana dalam setiap bab nya di fokuskan hanya untuk membahas satu permasalahan. Adapun pokok-pokok yang di bahas pada masing-masing bab tersebut, di kemukakan sebagai berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mencoba menguraikan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang di bahas dan teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat ditarik suatu hipotesis dan variable-variable penelitian.

BAB III:METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan di jelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data serta analisa data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat digunakan dalam penelitian.

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 IV: GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum Rumah Makan Pak nurdin Pekanbaru.

BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang penulis berikan kepada pihak perusahaan.