



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 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Pekanbaru bisnis yang saat ini berkembang pesat yaitu makanandikarena kan penduduknya yang sangat pesat. Bisnis yang berkembang dikota ini sangat beragam mulai dari makanan (kuliner), pakaian (konveksi), kerajinan hingga bisnis perbankan. Dengan beragam nya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis.

Bisnis yang berkembang sangat pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada satu jenis kuliner yaitu steak.

Steak yang biasanya untuk kalangan masyarakat atas, kini dapat disajikan untuk semua kalangan. Dengan harga yang terjangkau dan sajian yang menarik serta citra rasa yang lezat mampu memanjakan lidah masyakakat. Inilah yang menjadi daya ungkit bisnis ini berkembang.

Munculnya beberapa pemain dalam bisnis steak menunjukkan bahwa kuliner steak dapat diterima oleh masyarakat di Pekanbaru sebagai menu makanan mereka. Di sisi lain, persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan. Berbagai strategi dilakukan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian steak.

Terdapat gerai steak di Pekanbaru yang dikenal masyarakat, seperti waroeng Steak & Shake, steak house, chilli crab, dll. Pada peneliti ini, penulis hanya memfokuskan pada gerai steak, yaitu waroeng steak/ & shake atau yang lebih populer dengan sebutan “WS”.

Gerai utama berada di JL. Tuanku tambusai angka Pekanbaru dan terdapat 3 cabang gerai “WS” yang tersebar di Pekanbaru. Berkembangnya gerai ini tentu tidak terlepas dari bentuk pelayanan konsumennya. Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan “WS”.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu factor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan, harga dan *store atmosphere* yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan, harga dan *store atmosphere* yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dengan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Waroeng Steak & Shake dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. *Store Atmosphere* adalah suatu karakteristik fisik yang sangat penting bagi setiap bisnis, hal ini berperan sebagai penciptaan suasana yang nyaman sesuai dengan keinginan konsumen dan membuat konsumen



ingin berlama- lama berada di dalam toko/restoran dan secara tidak langsung merangsang konsumen untuk melakukan pembelian. Pelayanan, harga dan *store atmosphere* penjualan pada Waroeng Steak & Shake kurang memuaskan, yaitu karena konsumen terkadang tidak dapat menempati tempat yang mereka inginkan karena tempatnya masih kotor atau belum dibersihkan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pelayanan, Harga dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Panam Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake jalan HR. Soebrantas Panam Kota Pekanbaru?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng & Steak Jalan HR. Soebrantas Panam Kota Pekanbaru?
3. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake Jalan HR. Soebrantas Panam Kota 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 pelayanan, harga dan *store atmosphere* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng & shake Jalan HR. Soebrantas Panam Kota Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake Jalan HR. Soebrantas Panam Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hubungan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Stak & Shake Jalan HR. Soebrantas Panam Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui hubungan *store atmosphere* secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake Jalan HR. Soebrantras Panam Kota Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan, harga dan *store atmosphere* secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng steak & shake Panam Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus pengaplikasian pengetahuan yang diperoleh selama kuliah melalui pengkajian dalam karya ilmiah ini.

2. Bagi Restoran Waroeng Steak & Shake

Sebagai masukan serta sebagai motivasi bagi restoran Waroeng Steak & Shake panam Pekanbaru dalam proses meningkatkan pelayanan dan mengimplementasikan strategi pemasaran untuk menghadapi jumlah persaingan yang semakin banyak.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang manajemen pemasaran dan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan agar mempermudah dalam memahami uraian bab-bab yang di uraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

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.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab in mengenai variable penelitian dan definisi operasional penelitian, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian dan metode pengumpulan data, metode analisis, dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian

BAB IV : GAMBARAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan , struktur organisasi dan aktivitas perusahaan

BAB V : PEMBAHASAN

Sedangkan bab V akan membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran