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. Persaingan yang sangat ketat antar pengusaha kuliner tersebut menyebabkan semakin banyaknya pilihan bagi konsumen sehingga menyebabkan kecendrungan konsumen untuk berubah-ubah. Dengan alasan ini para pengusaha dituntut untuk memberikan sesuatu yang berbeda dalam mempertahankan dan memuaskan pelangganya.

Kepuasan pelanggan adalah pertahanan paling baik dalam melawan saingan. Perusahaan yang berhasil menjaga agar pelanggannya selalu puas hampir tidak terkalahkan dalam bisnis. Para pelanggan yang puas biasannya lebih setia, lebih sering membeli, dan rela membayar lebih banyak untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang abstrak tetapi dapat dirasakan dan dapat di ukur. Mengukur kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh suatu usaha bisnis termasuk restoran/rumah makan.

Dengan mengukur kepuasan konsumen akan diketahui apakah ada kesenjangan antara yang di harapkan konsumen dengan kenyataan yang diterima konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang akan memberikan cerminan keberhasilan produsen dalam memproduksi suatu barang, sebab suatu produk akan menjadi gagal apabila barang tersebut tidak memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Seiring dengan perkembangan zaman, manusia semakin menginginkan nilai lebih dari hanya sekedar makan sebagai pemuas kebutuhan fisiologis. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, manusia akan mencari bentuk kepuasan yang lain, Untuk itu perusahaan harus bersaing dengan perusahaan sejenis dengan menampilan produk yang berbeda atau lebih spesifik. Bahkan harus mempunyai karakteristik tersendiri yang mampu memuaskan konsumen sasaran seperti rasa yang khas, suasana yang berbeda, maupun yang lainnya.

Citarasa suatu produk pangan merupakan salah satu penentu terhadap penerimaan produk oleh konsumen. Oleh karena itu para pelaku usaha harus mengoptimalkan citarasa pada setiap makanan, hal ini menjadi salah satu faktor utama penentu keberhasilan usaha dalam bidang makanan. Produk pangan higienis yang diklaim dapat memberikan manfaat kesehatan dan kepraktisan akan sulit diterima oleh konsumen jika secara organoleptik produk tersebut kurang disukai atau bahkan tidak disukai (Setyaningsih *et al.* 2010). Oleh karena itu, peningkatan penerimaan citarasa perlu diperhatikan dalam pengembangan produk pangan khas Indonesia. Citarasa (taste) pencicipan atau pengecapan (gustation) adalah rasa makanan yang dikenali oleh lidah. Karena lidah merupakan indera

pengecap paling depan dari jalur penyerapan bahan makanan ke dalam tubuh manusia, maka sensasi rasa di lidah merupakan rasa yang paling dekat dengan masalah makanan.

Selain citarasa, pelayanan merupakan salah satu alat ukur yang sering digunakan pelanggan untuk menilai kualitas suatu restoran. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing (Kotler, 2005: 297). Jika perusahaan tidak dapat memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Biasanya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dewasa ini, sudah banyak restoran/rumah makan yang bermunculan di pekanbaru, baik yang modern maupun tradisioanal, dari yang berskala kecil hingga yang berskala besar. Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet merupakan satu diantaranya. Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet yang beralamat di Jl. Jend, Sudirman No 201 (depan SPBU wonosari) ini merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak pada industri jasa, didirikan pada tahun 2009 di Pekanbaru yang merupakan frienches dari rumah makan bebek goreng H. Slamet di Solo. Konsep yang diterapkan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya adalah rumah makan tradional yang menawarkan bebek goreng special sambal korek sebagai menu utamanya. Pelanggan RM. Bebek Goreng H. Slamet ini tidak hanya didominasi oleh penduduk lokal, banyak para wisatawan maupun pekerja yang

berasal dari luar kota maupun luar Sumatra yang menjadi pelanggan RM. Makan Bebek Goreng H.Slamet di pekanbaru. Hal ini terbukti dengan banyaknya jumlah pengunjung yang tercatat. Berikut merupakan tabel data jumlah pengunjung yang penulis peroleh dari manajer perusahaan.

BULAN	**PENGUNJUNG**	**OMSET**
JANUARI	67.457	Rp629.459.500
FEBRUARI	60.828	Rp556.653.000
MARET	64.307	Rp594.660.000
APRIL	63.949	Rp638.295.000
MEI	71.619	Rp714.733.500
JUNI	69.348	Rp697.956.000
JULI	55.164	Rp602.951.000
AGUSTUS	43.044	Rp644.516.500
SEPTEMBER	76.604	Rp770.194.500
OKTOBER	58.656	Rp593.756.000
NOPEMBER	62.605	Rp633.948.000
DESEMBER	73.896	Rp755.907.500
	767.477	**Rp7.833.030.500**

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat banyaknya jumlah pengunjung dan nominal transaksi pada pada setiap bulannya selama tahun 2012, banyak hal yang membuat mereka memilih makan di RM. Bebek Goreng H. Slamet, tidak dapat dipungkiri bahwa citarasa makanan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tentunya menjadi faktor utama yang dicari oleh pelanggan dalam memenuhi harapan mereka. Mengingat jika mereka makan hanya sekedar untuk menghilangkan rasa lapar, di pekanbaru ini terdapat banyak alternalif rumah makan sebagai pilihan bagi masyarakat.

Sejauh mana pengaruh citarasa dan pelayanan yang diberikan oleh RM. Bebek Goreng H.Slamet terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Selama ini belum ada penelitian yang mengukur efektifitas dari citarasa dan pelayanan dari RM. Bebek Goreng H. Slamet di Pekanbaru.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai persepi pelanggan mengenai Citarasa dan Pelayanan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Kartosuro (Solo) di Pekanbaru untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul "**ANALISIS PENGARUH CITARASA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK GORENG H. SLAMET CABANG KARTOSURO (SOLO) DI PEKANBARU.**

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja yang di terima konsumen. Kepuasan konsumen mengidikasikan bahwa kinerja suatu perusahaan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen.

Salah satu cara perusahaan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan mengidentifikasi seberapa besar harapan pelanggan terhadap citarasa dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu untuk menjaga agar pelanggan tidak merasa kecewa atau merasa tidak puas maka pihak restoran/rumah makan bebek

gorang H. Slamet harus mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja restoran/rumah makan bebek goreng H. Slamet di tinjau dari citarasa dan pelayanan yang di terima dengan yang diharapkan. Kemudian ditentukan langkah-langkah strategis yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dari uraian di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah citarasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Asli Cabang Kartosuro Solo di Pekanbaru?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Asli Cabang Kartosuro Solo di Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam peneitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh citarasa terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Asli Cabang Kartosuro Solo di Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Asli Cabang Kartosuro Solo di Pekanbaru?

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak perusahaan dan Pengelola Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sebagai bahan masukan dan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Bagi Peneliti Lain, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian – penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.
3. Bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari kepuasan pelanggan didalam bisnis untuk diterapkan kedepan.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

I. PENDAHULUAN

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

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai pengertian dan berbagai teori tentang citarasa, pelayanan dan kepuasan konsumen, tahap-tahap kepuasan konsumen, Dalam bab ini juga dibahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka penelitian, model penelitian serta hipotesis.

III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisa yang dipakai dalam penelitian.

IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini memberikan gambaran secara lengkap tentang rumah makan yang diteliti, berdasarkan kondisi restoran, kegiatan usaha yang dilakukan dan struktur organisasi serta uraian pekerjaan.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diterangkan mengenai deskripsi obyek penelitian, hasil analisa perhitungan data serta pembahasan mengenai interprestasi hasil penelitian.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti.