



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang bermunculan, namun terdapat pertanyaan menggelitik yakni tentang bagaimana perusahaan tersebut dapat dipercaya. Hal inilah yang menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan agar konsumen dapat mempercayai produk yang ditawarkan dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Karena itulah, saat ini banyak Perusahaan berusaha membuat para konsumen tidak hanya puas namun juga loyal kepada produk mereka.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan perusahaan . Konsumen yang merasa puas akan sesuatu maka konsumen tersebut akan menggunakan jasa tersebut lagi di kemudian hari (loyalitas konsumen). Unsur-unsur yang membentuk pelayanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dengan konsumen dan keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya, beberapa dimensi pelayanan yakni Bukti Fisik (*tangible*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai, Kehandalan (*reliability*); kemampuan memberikan pelayanan yang

dijanjikan dengan segera memuaskan, Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu keinginan para staf untuk membantu konsumen dan memberikan dengan tanggap, Jaminan (*assurance*); mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan, Empati (*emphaty*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para konsumen. Selain itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga, harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa berikut pelayanannya. Hal ini akan sangat penting dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen baik dalam pembelian produk maupun jasa.

Salah satu sektor industri yang erat kaitannya dengan pelayanan sehingga dapat dinikmati konsumen berupa pengalaman adalah sektor industri restoran. Restoran merupakan tempat makan yang menyajikan nilai lebih dari sekedar tempat makan. Tak hanya menyajikan makanan, restoran juga menyediakan kenyamanan dan fasilitas serta pelayanan untuk membuat para pelanggan betah berlama-lama makan di sana. Selain itu, menurut data Biro Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada 5 Agustus 2011, yang menyatakan bahwa sektor yang mengalami pertumbuhan tertinggi adalah sektor perdagangan, hotel dan resto, sebesar 4,8%. Berdasarkan data BPS, pada 2007-09, total pertumbuhan jumlah resto/rumah makan di Indonesia mencapai lebih dari 59%.

Menurut salah satu artikel di situs www.kompas.com (/2011/11/23/Tipenya.Warung.Angkringan.Labanya.Restoran) salah satu jenis restoran yang sedang marak-maraknya di Indonesia adalah Restoran makanan Jepang. Hal ini didasarkan oleh antusiasme konsumen pada sushi yang semakin meningkat sehingga membuat banyak waralaba restoran Jepang masuk ke Indonesia, berbagai restoran ini tentunya disertai dengan berbagai kualitas pelayanan yang ditawarkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa Universitas Indonesia pada tahun 2008, dari berbagai waralaba restoran Jepang yang ada di Indonesia, terdapat salah satu merek yang memiliki *brand awareness* tinggi di kalangan masyarakat, yakni restoran Sushi-Tei. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Restoran Sushi-Tei, dan mengambil judul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUSHI-TEI ALAM SUTRA”

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Sushi-Tei Alam Sutra?
2. Variabel manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen pada Restoran Sushi-Tei Alam Sutra?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Sushi-Tei Alam Sutra
2. Mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen pada Restoran Sushi-Tei Alam Sutra

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengambilan keputusan di bidang jasa perusahaan khususnya pada Restoran Sushi-Tei. Dengan mengetahui masing-masing pengaruh kualitas pelayanan jasa sehingga perusahaan dapat fokus dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen pada kedua faktor tersebut.

2. Secara teoritis

- a. Bagi peneliti, untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh
- b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

Batasan terhadap masalah yang akan dianalisis antara lain, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya pada konsumen Restoran Sushi Tei Alam Sutra
2. Kinerja Service Quality hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang masuk di dalam dimensi-dimensi Service Quality, tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah.

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kondisi pelayanan restoran tidak berubah selama penelitian dilakukan
2. Dalam memberikan jawaban pada kuesioner, responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal dalam penulisan ini yang menyajikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori sebagai dasar dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada, penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang populasi penelitian, sampel penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai pengumpulan data, analisis data yang menjelaskan gambaran umum responden, pengujian hipotesis penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan umum dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.

UMMN