

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini bisnis kuliner banyak di minati pelaku bisnis di Indonesia, karena bisnis yang bergerak di bidang kuliner ini termasuk bisnis dengan profit yang besar dan juga banyak diminati masyarakat di era globalisasi. Selain itu gaya hidup masyarakat yang meningkat dengan kebiasaan untuk membeli makanan di restoran dengan tujuan lebih efisien serta sebagai sarana refreking, untuk pertemuan dengan rekan bisnis, mengadakan acara spesial dengan keluarga, kerabat, pacar, maupun teman dan lain-lain. Selain hal tersebut kuliner atau makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup.

Dunia usaha yang semakin maju dan pesat menyebabkan peran pemasaran sangat penting dalam menunjang kemajuan usaha. Salah satu bidang usaha yang sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah bidang usaha kuliner. Industri kuliner di Indonesia berkembang semakin cepat, hal ini membuat bisnis kuliner menjadi lebih dinamis terhadap perubahan pasar yang ada. Usaha rumah makan dewasa ini menunjukkan perkembangan yang relatif pesat, terbukti semakin banyak rumah makan merambah di berbagai tempat. Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa intensitas persaingan dalam bisnis rumah makan semakin kuat. Sehingga persaingan ini mengharuskan para pelaku bisnis memperhatikan keinginan konsumen yang cepat berubah. Dalam perspektifnya, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya.

Sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono 2008). Loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang di pegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler 2009:138).

Dilihat dari kepuasan pelanggan pada rumah makan ulee kapkap yang berada di Kota Lhokseumawe, pelanggan banyak merasa senang setelah berkunjung di rumah tersebut karena pelayanan yang diberikan cukup baik, kualitas produk yang disediakan cukup berkelas dan menarik perhatian pelanggan serta suasana lokasinya pun aman dan santai, banyak pelanggan setelah datang ke rumah makan ulee kapkap pasti akan kembali lagi karena pelanggan banyak merasa puas dengan menu makanan yang disediakan, selain itu banyak pelanggan di luar daerah bila berkunjung ke Kota Lhokseumawe mereka memilih rumah makan ulee kapkap adalah salah satu tempat makan yang paling enak di Kota Lhokseumawe, banyak pelanggan yang melakukan rekomendasi kepada orang lain bahwa rumah makan ulee kapkap memberikan pelayanan, kualitas produk dan lokasi usaha yang paling tepat untuk di kunjungi.

Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Dalam pelaksanaan pelayanan sektor swasta maupun publik, pelayanan yang berkualitas merupakan senjata utama untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka konsumen baru akan datang dan konsumen yang lama akan menjadi pelanggan. Tidak berlebihan jika dalam pepatah dikatakan bahwa “Konsumen Adalah Raja”. Sebagaimana halnya seorang raja, maka konsumen harus dilayani sebaik mungkin. Terutama di masa sekarang ini, di mana masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan produk dan jasa, maka setiap perusahaan harus memiliki strategi yang bagus untuk menarik konsumen.

Dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Makan Ulee Kapkap Kota Lhokseumawe, pelayanan yang diberikan memiliki daya tanggap yang cukup baik terhadap konsumen, memiliki kehandalan dalam melayani konsumen, selalu memberikan empati yang baik terhadap konsumen yang berkunjung, rumah makan ulee kapkap juga memberikan jaminan kepada pelanggan jika ada yang merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan dengan mengganti rugi kepada pelanggan, selain itu salah satu pelayanan yang cukup baik yang diberikan di rumah makan ulee kapkap, makanan atau produk yang disediakan sangat unik dan cantik dilihat dari produk fisiknya sehingga membuat pelanggan tertarik dan penasaran ingin merasakan makanan yang ada disediakan di rumah makan ulee kapkap Kota Lhokseumawe.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplementasikan. Setiap menjalankan proses bisnis, baik produk maupun jasa yang hendak dijual harus memiliki kualitas yang baik dan diharapkan sesuai dengan harga yang diberikan. Dengan kualitas produk yang baik, suatu perusahaan dapat mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya. Selain itu peningkatan kualitas produk diharapkan dapat terus ditingkatkan bagi yang ingin membuka usaha baru, karena peningkatan kualitas produk secara tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dan diharapkan konsumen dapat melakukan pembelian ulang atas produk maupun jasa yang kita jual, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan jumlah pendapatan perbulannya. Berikut daftar menu andalan yang disediakan di rumah makan ulee kapkap Kota Lhokseumawe dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Daftar Menu Rumah Makan Ulee Kapkap Kota Lhokseumawe

No	Mie	Sayuran	Nasi	Seafood	Ayam
1.	Mie Aceh Kapkap	Cah Kangkung	Nasi Goreng Seafood	Ikan Asam Manis	Paket Ayam Penyet
2.	Mie Aceh Kapkap Udang	Capcai	Nasi Goreng Kentucky	Ikan Saos Tiram	Ayam Kentucky
3.	Mie Aceh Kapkap Cumi	Tahu Udang Touco	Nasi Goreng Ayam Penyet	Ikan Saos Padang	Ayam Bakar

Sumber : Daftar Menu Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe, 2016

Dilihat dari kualitas produk, kualitas produk yang diperhatikan oleh konsumen Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe adalah kinerja pemesanan makanan yang disediakan cukup baik dan tidak perlu menunggu lama, daya tahan makanan yang disediakan di Rumah Makan Ulee Kapkap tidak mudah basi, fitur makanan yang disediakan cukup membuat konsumen tertarik, reliabilitas yang diberikan konsumen cukup memuaskan konsumen serta kesan kualitas Ulee Kapkap yang disediakan cukup terkesan di lidah sehingga konsumen mau kembali lagi ke Rumah Makan Ulee Kapkap Kota Lhokseumawe.

Lokasi merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi perkembangan dan kelangsungan hidup perusahaan. Terdapat dua hal penting yang mendasari pemilihan lokasi, yaitu merupakan komitmen jangka panjang dan berpengaruh terhadap biaya operasional dan pendapatan. Perusahaan pada umumnya berada di suatu lokasi pada masa yang cukup lama. Apabila lokasi sudah ditentukan, bangunan sudah didirikan dan mesin-mesin sudah dipasang, perusahaan tidak akan begitu mudah untuk memindahkan lokasi kegiatannya, jika kemudian disadari bahwa lokasi yang dipilih tidak tepat. Kesalahan seperti ini akan sulit untuk diperbaiki tanpa adanya risiko kerugian investasi yang besar. Kesalahan dalam pemilihan lokasi juga dapat mengakibatkan tingginya biaya transportasi, kekurangan tenaga kerja, kehilangan kesempatan dalam bersaing, tidak cukupnya bahan baku yang tersedia, atau hal-hal serupa yang mengganggu kelancaran operasi perusahaan yang pada akhirnya dapat mengakibatkan rendahnya pendapatan operasi (Herjanto, 2008).

Dilihat dari lokasi, banyak konsumen mengunjungi rumah makan Ulee Kapkap karena arus lalu lintas menuju lokasi lancar terhindar dari macet, tempat penjualannya strategis dan mudah dijangkau konsumen karena lokasinya yang dekat dengan pemandangan laut, rumah makan Ulee Kapkap memiliki situasi lingkungan warung yang aman dan dekat dengan pusat keramaian.

Kota Lhokseumawe adalah salah satu kota yang paling dominan dengan rumah makan, segala jenis rumah makan yang tersedia, di mulai dari rumah makan khas aceh, rumah makan padang serta rumah makan Ulee Kapkap yang saat ini diminati oleh masyarakat Kota Lhokseumawe. Kurangnya wisata kuliner yang tersedia di Kota Lhokseumawe yang membuat masyarakat penasaran dengan usaha rumah makan baru, salah satunya adalah rumah makan Ulee Kapkap yang baru di buka desa Hagu Barat Laut Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe ?

2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe ?
3. Bagaimana pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ulee Kapkap di Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menambah wawasan bagi penulis mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat Teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan khususnya tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah dimasa yang akan datang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan evaluasi tambahan dalam memahami hubungan kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di dalam usaha.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan universitas di bidang penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.