

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era global saat ini kemajuan dalam dunia bisnis pada abad ini sangat kompetitif. Seorang pebisnis dituntut untuk mempunyai ide, kreatifitas, dan inovasi sehingga produknya menjadi dikenal oleh pelanggan. Kondisi ini juga berlaku bagi semua pelaku bisnis seperti halnya bisnis makanan dan minuman yang dimulai dari skala kecil contohnya warung-warung, cafe tenda, menengah seperti depot, cafe, dan rumah makan lalu yang berskala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang.

Bisnis makanan dan minuman dari skala kecil sampai ke skala besar adalah bisnis yang menjanjikan jika pelaku bisnis makanan mempunyai ide kreatif dan inovatif. Ide kreatif dan inovatif itulah yang kemudian akan membuat bisnis semakin kompetitif dan menjadi karakteristik usaha tersebut.

Cita rasa adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam usaha makanan dan minuman yang dapat menjadi ciri khas dan hal tersebut yang dapat menarik minat pembeli. Jika usaha tersebut memiliki cita rasa yang khas maka usaha tersebut dapat bersaing dengan usaha yang lainnya. Kreatif dan inovatif juga merupakan faktor pendukung adanya kemajuan bisnis tersebut, sehingga perlu adanya pembaharuan-pembaharuan ide-ide kreatif dan inovatif tetapi tidak merubah cita rasa.

Selain cita rasa, slogan juga menentukan tingkat keberhasilan suatu usaha makanan karena bentuk penyampaian informasi atau pemberitahuan dan slogan biasanya ditulis dengan kalimat pendek yang menarik, singkat, mudah diingat, dan persuasi yang memiliki tujuan untuk menarik minat pengunjung untuk membeli jenis makanan dan minuman yang ditawarkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa slogan memegang peranan penting dalam suatu bentuk usaha karena akan memudahkan konsumen untuk mengingat sekaligus juga bisa membeli produk makanan tersebut.

Cita rasa dan slogan yang kebanyakan digunakan para pengusaha makanan untuk menarik konsumen untuk menikmati makanan atau minuman yang diperjualkan namun disini diperlukan kualitas pelayanan yang bagus juga perlu diperhitungkan dalam bisnis makanan. Pelayan yang cekatan harus dimiliki oleh para pengusaha makanan yang membuka cafe atau warung untuk menarik konsumen.

Di Kota Surabaya khususnya sekarang tumbuh sangat pesat usaha kuliner yang menawarkan berbagai variasi masakan, baik masakan khas Indonesia maupun luar negeri. Dalam melancarkan usaha kuliner maka pelaku harus mengoptimalkan

cita rasa pada setiap makanan, hal ini salah satu faktor utama penentu keberhasilan usaha dalam bidang makanan.

Beragam makanan yang ditawarkan oleh para pemilik restoran, cafe, warung terkadang membuat para pembeli merasa bingung untuk memilih. Misalnya dari makanan berjenis rawon saja sudah banyak ragamnya seperti, rawon setan, rawon Pak Pangat, rawon Nguling. Rawon Setan sudah tidak asing lagi ditelinga para penikmat kuliner di Kota Surabaya. Rawon dengan ciri khas yang menurut penggemarnya itu pas dari segi daging itu menggunakan daging murni bebas jeroan dengan takaran yang sesuai ditambah lagi dengan lokasi yang dekat dengan keramaian atau strategis. Nama dari rawon ini sudah sangat terkenal dan sudah hampir banyak nama ini juga digunakan oleh para pembisnis kuliner di kota-kota besar juga menggunakan nama ini, rawon ini adalah Rawon Setan yang pertama kali sebelum nama tersebut banyak dipergunakan. Para pembisnis banyak yang berebut perihal nama ini dikarenakan nama yang selain unik, cita rasa dari rawon ini terletak pada daging sapi yang diiris dadu yang tanpa menggunakan campuran jeroan. Asal mula nama warung rawon setan ini dari jam buka yang terbilang sangat malam dan membuat para penikmat kuliner juga penasaran dengan rasa yang ditawarkan dari kuliner ini. Maka dari itu dengan rasa penasaran yang dimiliki para penikmat kuliner membuat rawon ini terbilang sangat ramai dan hampir tidak pernah sepi pembeli.

Warung rawon yang tidak kalah ramai dan terkenalnya selain Rawon Setan, Rawon Pak Pangat dan Rawon Nguling ada lagi yang lebih membuat penasaran para penikmatnya yakni Rawon Kalkulator. Rawon ini memiliki slogan yakni dari namanya yaitu Kalkulator yang dapat membuat para pelanggannya tertarik untuk membelinya. Cita rasa kuah yang gurih dan hitam pekat serta keharuman dari rempah-rempahnya juga terasa, terdapat dua daging sapi yang lumayan besar. Selain cita rasa dan slogan rawon ini juga memiliki keunikan pada perhitungan yang cepat seperti kalkulator yang dilakukan oleh kasir rawonnya. Warung kuliner ini bisa bertahan dalam dunia bisnis kuliner walaupun letaknya berada di deretan pedagang kaki lima. Warung ini sangat ramai dikunjungi oleh penikmat kuliner dikarenakan mereka penasaran dengan rasa dan penghitungan yang ditawarkan dari warung ini.

Warung rawon kalkulator salah satu usaha kuliner yang ada di Surabaya yang berbeda dan unik dari usaha kuliner yang lain. Usaha kuliner ini sudah lama berdiri dan sampai sekarang masih bertahan. Berdasarkan uraian diatas untuk itu penulis bermaksud untuk meneliti di warung ini. Penulis tertarik untuk meneliti di warung ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini diberi judul “ **Pengaruh Cita Rasa, Slogan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rawon Kalkulator di Taman Bungkul Surabaya** “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah pokok yang dapat dirumuskan adalah:

1. Seberapa besar pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen ?
2. Seberapa besar pengaruh slogan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Cita rasa terhadap Kepuasan Konsumen pada rawon kalkulator.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Slogan terhadap Kepuasan Konsumen pada rawon kalkulator.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada rawon kalkulator.

1.4 Manfaat

Bagi penulis :

Untuk menerapkan teori-teori yang pernah dipelajari dan berhubungan dengan masalah yang dikemukakan.

Bagi akademik :

Dapat memberikan tambahan informasi pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

Bagi Pemilik Rawon Kalkulator:

Sebagai bahan pertimbangan penyempurnaan kualitas produk yang telah dihasilkan produk Rawon Kalkulator.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini msenjelaskan tentang latar belakang dan perumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan serta manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian serta ditutup dengan sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan mengenai kerangka teoritis yang didalamnya berisi teori yang digunakan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat oleh peneliti. Adapun teori-teori tersebut mengenai Cita rasa, Slogan, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konumen.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, variabel penelitian yang memuat mengenai konsep dan variabel penelitian. Juga populasi serta sampel yang memuat besarnya sampel dan teknik pengambilan sampel.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penyajian data yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian dan data yang diperlukan dalam penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang penyajian data dan analisis serta interpretasi data agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan pada bab selanjutnya.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.