

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis dibidang kuliner saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama didaerah yang memiliki wisata alam yang dapat dikunjungi salah satunya dipulau Madura, pulau yang terletak disebelah timur laut Jawa Timur. Pulau Madura besarnya kurang lebih 5.250 km² (lebih kecil daripada pulau Bali), dengan penduduk sekitar 4 juta jiwa. Madura dibagi menjadi empat kabupaten, yaitu: Bangkalan, Sampang, Pamekasan, Sumenep. Secara keseluruhan, Madura termasuk salah satu daerah miskin diprovinsi Jawa Timur. Tidak seperti Pulau Jawa, tanah di Madura kurang cukup subur untuk dijadikan tempat pertanian. Kesempatan ekonomi lain yang terbatas telah mengakibatkan pengangguran dan kemiskinan. Faktor-faktor ini telah mengakibatkan emigrasi jangka panjang dari Madura sehingga saat ini banyak masyarakat suku Madura tidak tinggal di Madura. Penduduk Madura termasuk peserta program transmigrasi terbanyak. Tapi tidak banyak juga yang memilih tinggal dan membuka bisnis sendiri di Madura yang tentunya dengan penghasilan yang cukup baik.

Banyak pengusaha dan masyarakat yang memilih terjun ke usaha kuliner salah satunya yaitu usaha rumah makan, Bisnis restoran atau rumah makan merupakan peluang usaha yang sejak dulu sampai saat ini memang tidak pernah surut bahkan terus menerus berkembang sesuai dengan zaman yang semakin maju, ditambah lagi dengan adanya media sosial yang semakin berkembang pesat mempermudah pengusaha-pengusaha rumah makan mempromosikan produk-produknya yang akan dipasarkan. Maka dari itu sangat dibutuhkan pengetahuan tentang apa saja yang perlu dipelajari atau dipertimbangkan sebelum membuka bisnis rumah makan agar bisnis rumah makan yang akan dijalani bisa berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan kedepannya. Manajemen pemasaran merupakan salah satu bidang yang penting dari beberapa perencanaan yang dilakukan oleh seorang manajer, pelaksanaan konsep pemasaran yang benar bagi perusahaan akan mendukung dengan memberikan kepuasan terhadap usaha atau bisnis yang dilakukan dengan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kepuasan kepada pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan juga menjadi suatu pertimbangan pelanggan dan tentunya menjadi kunci utama keberhasilan dalam bisnis rumah makan dan restoran jika layanannya memuaskan atau prima terhadap pelanggan. pelayanan yang memuaskan atau prima juga memiliki definisi bahwasannya pelayanan prima merupakan

terjemahan istilah “ *excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Peningkatan kualitas pelayanan dimaksudkan agar pelanggan mendapatkan kepuasan setelah merasakan produk dan jasa, sehingga konsumen tersebut akan menjadi pelanggan tetap di perusahaan tersebut. Sesuai dengan adanya lapangan kualitas layanan memang sangat dibutuhkan, sedangkan hasil survei menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya memuaskan diukur dari antrian yang panjang dan memerlukan waktu yang lama kurang lebih 15 sampai 30 menit untuk pemesanan, 20 sampai 45 menit untuk pengambilan pesanan. Tentunya waktu ini bisa menjadi pertimbangan pelanggan untuk datang ke rumah makan tersebut, dan menjadi keluhan utama dari pelanggan.

Hal yang tidak kalah penting juga dari usaha rumah makan yaitu produknya, kualitas produk yang ditawarkan harus semenarik mungkin hingga bisa menarik pelanggan. Kualitas produk yang menarik, memuaskan, rapi, rasa yang sangat khas dan enak tentunya akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan juga terjamin. Dengan adanya survei lapangan produk yang ditawarkan memang sudah banyak dipasaran, dan rata-rata hampir sama dengan yang lain tapi ciri khas dan rasa yang ada dipasaran belum tentu sama. Cita rasa yang tetap dipertahankan oleh rumah makan Bebek Sinjay tentunya akan membuat penilaian pelanggan yang ada di rumah makan tersebut ingin kembali terus menerus.

Kualitas produk di rumah makan Bebek Sinjay pun menjadi pertanyaan beberapa pelanggan, tentang racikan bumbu dan bahan yang digunakan untuk mengolah bebek maupun ayamnya, karena cita rasa tidak sama dengan rumah makan lainnya. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dan didukung dengan strategi penetapan harga yang mampu bersaing (*kompetitif*) tentunya juga akan mempengaruhi kepercayaan terhadap konsumen. Kepercayaan adalah rasa percaya, kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu produk yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai.

Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer.

Bebek sinjay merupakan usaha rumah makan yang menjual makanan dengan olahan dari bebek dan ayam dengan spesial kremes dan sambel pencitnya. Dan saat ini merupakan salah satu rumah makan yang sudah terdaftar menjadi wisata kuliner di Madura yang tepatnya di kabupaten Bangkalan dengan proses

pemesanan yang mudah meskipun harus berpindah-pindah tempat dari pemesanan barang hingga pengambilan barang.

Konsumen datang langsung ke tempat pemesanan memilih makanan yang akan dipesan dan langsung membayar saat memesan makanan, setelah transaksi sudah dilakukan konsumen berpindah tempat kepengambilan minum dengan menunjukkan struk transaksi dan kepengambilan makanan juga dengan menunjukkan struk transaksi, barang yang sudah disediakan dibawa sendiri oleh pelanggan ketempat duduk atau meja yang mereka inginkan, ini bagi yang makan ditempat. Tapi berbeda bagi yang dibungkus setelah transaksi dilakukan, pelanggan langsung berpindah kepengambilan barang dengan menunjukkan struk transaksi yang sudah dilakukan.

Rumah makan bebek sinjay ini buka dari jam 8 hingga jam 5 sore, tapi jika masih ada konsumen yang ingin membeli lewat atau kurang dari jam itu pihak dari rumah makan Bebek Sinjay akan mengusahakan barang yang dipesan akan dipenuhi, dengan catatan tidak lebih dari jam 19.00. Perpanjangan waktu ini dikarenakan pengunjung yang lebih dominan dari luar Madura dengan persentase 40% dan 60%. 40% dari masyarakat Madura dan 60% dari luar Madura. Dan karyawan yang kurang lebih 40 orang, dibagian kasir 2 orang, pengambilan minum 2 orang, pensajian 4 orang, pembungkusan 4 orang, pengolahan dari pensembelihan, pemotongan, penyucian, pencampuran bumbu, penggorengan hingga masak nasi 23 orang dan untuk kebersihan 5 orang.yang pusatnya berada di JL. Raya Ketengan No. 45 Tunjungan Burneh Bangkalm Madura, dan tentunya dengan cabang-cabang diberbagai daerah yaitu :

1. Mall Kaza City Surabaya.
2. JL. Tidar No.1 Surabaya.
3. A.Yani Surabaya.
4. JL. Dharmahusada No.160 B (Depan Pendopo) Surabaya.
5. JL. HR. Muhammad No. 71 Surabaya.
6. JL. Ponti No. 3 Magersari Sidoarjo.
7. Ruko Taman Niaga JL. Soekarno Hatta 17 D (sebelah barat ayam jogja) Malang.
8. Karanglo Malang.
9. JL. Palagan Pandaan Pasuruan.
10. JL. Kalimantan 51 GKB Gersik.
11. JL. Gajah Mada No. 9-11 Jember.
12. JL. Raya Bandung/ Sumedang Km. 20 Jatinagor.
13. JL. Soekarno Hatta 618 Bandung.
14. JL. Sunset Road Kuta Bali.

Dengan adanya cabang-cabang ini perusahaan atau rumah makan Bebek Sinjay ini bisa menjangkau pelanggan yang ada didaerah-daerah lainnya agar tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke pusatnya yang ada diMadura, dan tentunya untuk meminimalisir kemacetan dan atrian pembelian yang ada dipusatnya tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu para pelaku bisnis dibidang rumah makan dalam memilih dan menentukan apakah bentuk kegiatan ini cukup efektif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?
2. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?
3. Manakah diantara kualitas layanan dan kualitas produk yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis diantara kualitas layanan dan kualitas produk yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis.
Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan pengetahuan, ilmu baru dan untuk membandingkan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktek dilapangan kerja.
2. Bagi Perusahaan.
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya mengembalikan tingkat kepercayaan konsumen, dan pemecahan masalah yang dihadapi. Penelitian ini juga diharapkan dipergunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengambilan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan meningkatkan volume penjualan agar lebih maju kedepannya.
3. Bagi Mahasiswa dan Pembaca lain.
Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi bacaan dan informasi khususnya bagi mahasiswa pemasaran yang sedang menyusun tugas akhir dengan pokok permasalahan yang sama