

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman sekarang tentunya anak muda sangat memperhatikan perubahan sekecil apapun. Perubahan gaya hidup misalnya, anak muda gemar sekali berkunjung ke tempat makan ala *restaurant* atau *café* untuk bersantai, berkumpul dengan kerabat, berkumpul dengan keluarga, bahkan ada juga urusan pekerjaan tempat makan ala *restaurant* atau *café* juga bisa menjadi pilihan utamanya.

Di Indonesia sekarang, tempat makan ala *restaurant* atau *café* berkembang sangat pesat sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan tempat makan ala anak muda ini menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap tempat makan harus mampu menggunakan berbagai cara untuk membuat inovasi untuk menarik perhatian pelanggan agar dapat menarik pelanggannya dengan kualitas pelayanan yang maksimal.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya Umar, 2005 dalam (Sumawardhani, Minarsih M, & Warso, 2016). Jika harapan konsumen sesuai dengan apa yang dirasakannya, atau bahkan melebihi harapannya, dipastikan konsumen akan merasa sangat puas. Misalnya pelayanan tidak ramah, tidak tanggap dan harga terlalu mahal sudah dipastikan konsumen tidak akan merasa puas.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, 2002 dalam (Hosang, Tumbel, & Moniharapon, 2016). Ini berarti kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi amat penting terhadap keberhasilan suatu tempat usaha. Dan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga yang ditawarkan. Harga elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel, tidak seperti fitur produk dan komitmen penyalur, harga dapat berubah dengan cepat menurut Kotler dan Amstrong, 2012 dalam (Wardhani, Patricia, & Maria, 2016). Jadi harga juga termasuk faktor penting untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu kuliner yang saat ini sedang ramai dibicarakan oleh anak muda saat ini ialah Soto Dayak yang berdiri tahun 2016 yang dirintis oleh pemuda lulusan dari Diploma III Akuntansi Politeknik Negeri Batam. Awalnya pemilik *café* Yusri Adi Putra sebelum memulai usaha Soto Dayak juga pernah mencoba usaha lain, dengan sistem *franchise* yaitu membuka gerai cendol, namun sayang bisnis perdana tersebut tidak sesuai dengan harapannya.

Dengan modal yang sangat terbatas, akhirnya Yusri mulai mencoba membuka usaha baru lagi, yang sekarang dikenal dengan Soto Dayak, kenapa si Yusri memilih nama Soto Dayak karena sewaktu sekolah dulu dia sering di

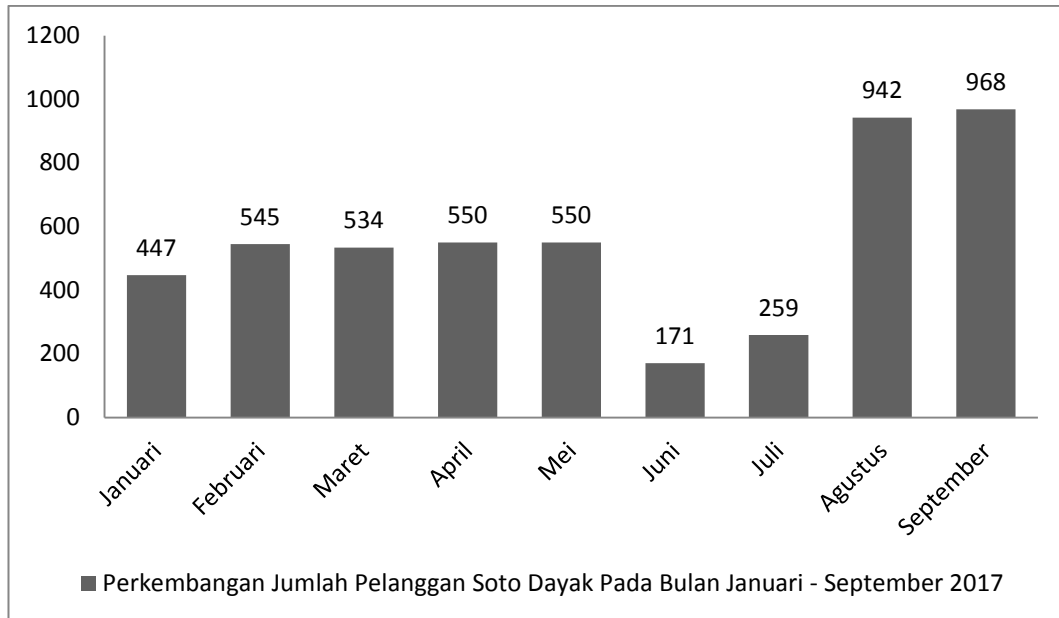
panggil Dayak sama kawan-kawannya, Yusri pun berinisiatif untuk *Branding* nama tersebut untuk usahanya yaitu Soto Dayak.

Soto Dayak kini tidak hanya menawarkan Soto Dayak, namun juga makanan lain mulai dari ayam dayak, mie cabe setan, bakso buah hingga menu andalan saat ini adalah bakso beranak dan bakso mangkok baik yang original maupun yang diberi lelehan cabe didalamnya. Saat ini pun Yusri sedang memikirkan inovasi selanjutnya untuk perkembangan usahanya agar semakin berkembang.

Persaingan yang sangat ketat sangat dirasakan sang pemilik Soto Dayak ditandainya dengan banyaknya tempat makan ala *café* yang mempunyai keunggulan masing masing ditempatnya. Hal ini membuat pemilik usaha Soto Dayak menciptakan hal yang menarik untuk menarik pengunjung ataupun mempertahankan pengunjung yang sudah ada agar mampu bersaing dengan para kompetitornya.

Jumlah pengunjung Soto Dayak pun mulai meningkat, karena banyak pengunjung penasaran dengan tempat bernuansa Dayak dan makanan khasnya yaitu Soto Dayak, para pengunjung pun banyak yang mengabadikan momen di Soto Dayak karna suasana khas Dayak yang terlihat unik dan jarang sekali bisa dilihat di Kota Batam. Berikut adalah data jumlah pelanggan dari bulan Januari – September 2017 di Soto Dayak :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan Soto Dayak (Pada Bulan Januari – September Tahun 2017)



Sumber : Soto Dayak Tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, data yang diperoleh dari Soto Dayak Tahun 2017, pada bulan Januari sampai Mei tahun 2017 bisa dikatakan jumlah pengunjung masih stabil dikarenakan harga yang di tawarkan oleh Soto Dayak terbilang murah di kalangan anak muda, namun di bulan Juni tahun 2017 jumlah pengunjung mengalami penurunan, dikarenakan bulan puasa, hal ini bisa dikatakan wajar karena, sedangkan bulan Juli tahun 2017 juga demikian, jumlah pengunjung masih belum stabil, dan di bulan selanjutnya Agustus dan September tahun 2017 jumlah pengunjung mengalami kenaikan yang sangat pesat dikarenakan kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan Soto Dayak membuat para pelanggannya nyaman dan tertarik untuk datang kembali dan bukan hanya pelayanan oleh karyawannya saja yang membuat pengunjung tertarik namun

pelayanan tempat di Soto Dayak benar-benar maksimal dengan nuansa Dayak yang jarang ditemui di beberapa *café* di Kota Batam.

Maka dapat disimpulkan dari grafik tabel 1.1 di atas bahwa jumlah pengunjung dari bulan Januari sampai September tahun 2017 jumlah pengunjung meningkat dikarenakan faktor kualitas pelayanan yang maksimal dan faktor harga yang terbilang murah di kalangan masyarakat yang ingin menikmati kuliner Soto Dayak.

Berdasarkan latar belakang yang di atas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Soto Dayak Kota Batam)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat didefinisikan beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pesatnya perkembangan tempat makan ala *restaurant* atau *café* di Kota Batam.
2. Tingginya tingkat persaingan *café* di Kota Batam.
3. Kualitas pelayanan yang disajikan kepada pelanggan belum maksimal.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari luasnya masalah dalam pembahasan, serta mengingat keterbatasan sarana, prasarana, dan waktu penelitian, maka penulis hanya membatasi pada 2 (dua) variabel yang mempengaruhi, yaitu **“Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Soto Dayak Kota Batam”**.

1.4. Rumusan Masalah

Banyaknya tempat makan ala *restaurant* atau yang berdiri di Kota Batam menyebabkan persaingan yang ketat, dan diterimanya data keluhan-keluhan dari pelanggan merupakan permasalahan yang dihadapi oleh pihak Soto Dayak di Kota Batam. Pelaku usaha harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas pelayanan dan harga agar diharapkan mampu meningkatkan omset penjualan.

Dengan melihat latar belakang, kemudian mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi, serta membatasi masalah yang akan diteliti, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam?
2. Apakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana. Hasil dari penelitian ini diharapkan semakin menambah pengalaman peneliti dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran khususnya tentang bagaimana kualitas pelayanan yang baik dan harga yang menentukan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademis

Bahwa penelitian ini tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan di Soto Dayak Kota Batam” masih sangat jarang dilakukan oleh mahasiswa-mahasiswi di Kota Batam, sehingga diharapkan ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswa di Universitas Putera Batam sehingga dapat dikembangkan lagi untuk memperkuat teori yang sudah ada. Dan semoga bisa menjadi sumber informasi bagi pihak-pihak selanjutnya yang membutuhkan atau juga yang ingin menggunakan materi penelitian ini sebagai bahan referensi ataupun perbandingan di masa yang akan datang.

3. Bagi Tempat Peneliti

Dari penelitian ini semoga bisa menjadi implikasi manajerial dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diberikan Soto Dayak kepada pelanggannya dan apakah harga penjualan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga *profitabilitas* perusahaan bisa semakin meningkat karena kedua faktor itu bisa dikelola dengan baik.