

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di dunia saat ini berkembang dan berjalan dengan sangat cepat, sehingga menciptakan persaingan yang ketat dimana-mana, hal ini membuat para pengusaha dagang berlomba-lomba dalam mengembangkan dan mempertahankan perusahaan agar bisa tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Faktor itu terpicu karena adanya perkembangan ekonomi di seluruh dunia yang terus berkembang dan proses globalisasi persaingan perusahaan khususnya perusahaan jasa yang saat ini masih dalam menghadapi tantangan dan perkembangan pertumbuhan ekonomi.

Di era sekarang persaingan bisnis saat ini sangat ketat, setiap perusahaan dituntut untuk lebih peka dan kreatif untuk bisa mengikuti perkembangan zaman. Sepanjang sejarahnya Indonesia juga telah terlibat dalam perdagangan dunia khususnya di kota Batam. Batam merupakan salah satu tempat pariwisata datang dari berbagai tempat misalnya Singapura dan Malaysia dimana para turisnya datang untuk berliburan dan mencicipi kuliner yang ada secara khusus. Karena makanan dan minuman adalah salah satu kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Kepuasan konsumen adalah elemen yang penting untuk meningkatkan penyediaan pelayanan secara efektif dan efisien, dapat dikatakan merupakan titik penting dari suatu perusahaan jasa. Dan menurut Widyastuti, (2017: 233)

Kepuasan konsumen merupakan tingkat penilaian konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Untuk itu setiap perusahaan berusaha menyusun strategi yang menarik untuk bisa menarik perhatian mereka sehingga pembeli membeli produknya.

Konsumen yang telah mencapai kepuasan sangat memungkinkan sekali untuk memberitahukan kepada teman, rekan maupun orang lain akan pengalaman yang mereka dapatkan tentang produk atau jasa perusahaan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan kepada perusahaan apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan dan kualitas yang memuaskan kepada konsumennya.

Harga merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan. Saat ini banyak sekali produk yang baru bermunculan sehingga membuat konsumen lebih selektif dalam memilih produk yang akan dibelinya. Faktor pertimbangan konsumen dalam memilih produk adalah seberapa besar biaya untuk mendapatkan produk tersebut dan faktor manfaat yang diperoleh konsumen saat membeli produk tersebut, jadi harga juga merupakan suatu kewajiban yang harus dibayar oleh konsumen. Jika harga sesuai dengan yang diinginkan konsumen maka konsumen akan puas.

Sebelum meluncurkan produk dari perusahaan, Perusahaan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Jika perusahaan mampu mengidentifikasi kebutuhan konsumen dengan baik, maka produk yang ditawarkan akan laris. Bukan hanya itu saja, perusahaan juga harus terus berupaya memberikan pelayanan yang baik agar konsumen menjadi puas terhadap

pelayanan restoran itu sendiri agar kedepannya konsumen bisa datang kembali menikmati layanan yang diberikan oleh restoran itu sendiri.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan produk yang mereka konsumsi memenuhi kualitas yang mereka harapkan maka konsumen akan merasa puas, Meskipun benar adanya bahwa konsumen yang tidak puas memiliki kecenderungan untuk menceritakan kekecewaannya, namun sebaliknya konsumen yang puas akan mengumumkan kepuasaan pada perusahaan yang telah menyenangkan mereka.

Agar bisa dalam bisnis, pelaku bisnis harus bisa memberikan pelayanan yang bagus kepada konsumennya, hal ini berdampak pada perkembangan bisnis yang semakin kreatif dan inovasi yang terus melakukan promosi-promosi yang sering membuat para konsumen tidak beralih dan keberhasilan sebuah perusahaan sangat di tentukan dengan bagaimana cara pebisnis mengelolah suatu perusahaan.

PT Zhen Bao atau yang lebih dikenal oleh kalangan konsumen dengan nama Restaurant Grand Duck yang berlokasi di Batam ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa dan perdagangan, tidak bisa dipungkiri lagi bahwa perusahaan ini telah berdiri dari tahun 2016.

Restoran Grand duck adalah tempat atau bangunan yang menawarkan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya untuk makan maupun minum di tempatnya. Selain bertujuan untuk bisnis dan mencari keuntungan, restoran ini juga berusaha membuat puas para tamu dan hal ini merupakan tujuan utama dari restoran ini.

Dalam meningkatkan tingkat penjualan, Restaurant Grand Duck menargetkan penjualan setiap bulan. Berikut adalah tabel penjualan selama 12 bulan mulai dari bulan Oktober 2017- September 2018 :

Tabel 1.1

Data Penjualan Restaurant Grand Duck
Di Kota Batam bulan Oktober 2017- September 2018

BULAN	DATA PENJUALAN (RP)
Oktober 2017	68,221,350.00
November 2017	70,917,950.00
Desember 2017	82,133,470.00
Januari 2018	76,332,100.00
Febuari 2018	74,993,800.00
Maret 2018	70,947,200.00
April 2018	69,122,750.00
Mei 2018	75,019,300.00
Juni 2018	80,328,900.00
Juli 2018	72,554,150.00
Agustus 2018	75,383,040.00
September 2018	71,085,650.00

Sumber : Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

Di lihat dari tabel penjualan 1.1 di atas terlihat pada bulan Oktober 2017 sampai bulan September 2018 selama 12 bulan pendapatan dan penjualan mengalami fluktuasi.

Fluktuasi ini disebabkan oleh kepuasan konsumen yang tidak stabil, karena sikap setiap konsumen pada suatu produk selalu berbeda. Selain itu

konsumen berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen juga berbeda.

Adapun data konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data konsumen Restaurant Grand Duck
Di Kota Batam Bulan Juni 2018 – September 2018

BULAN	JUMLAH KONSUMEN
Juni 2018	497
Juli 2018	367
Agustus 2018	332
September 2018	273

Sumber : Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

Di lihat dari tabel penjualan 1.2 di atas terlihat pada bulan Juni 2018 sampai bulan September 2018 menunjukkan jumlah konsumen mengalami penurunan.

Faktor yang mempengaruhi jumlah konsumen pada Restaurant Grand Duck yang terletak di Jln. Penuin Center Blok X no. 6 antara lainnya adalah harga makanan dan minuman yang mahal, harga sangat berpengaruh terdapat konsumen dapat dilihat dari tabel 1.2 bulan juni jumlah konsumennya sebanyak 497, di bulan juli sebanyak 367, bulan agustus 332, dan yang terakhir bulan September sebanyak 273. Maka diketahui data konsumen dari bulan juni sampai dengan bulan September semakin menurun. Serta lokasi restaurant ini juga strategis karena berada dipusat kota sehingga banyak pesaing – pesaing rumah makan lain yang berada di sekitar juga berpengaruh sangat besar dengan restaurant ini.

Tabel 1.3
Daftar Harga Dalam Restaurant Grand Duck Dan Restaurant Duck King

HARGA MAKANAN DAN HARGA MINUMAN			
Restaurant Grand Duck		Restaurant The Duck King	
Menu Makanan	Harga(Rp)	Menu Makanan	Harga(Rp)
Bebek ala Grand duck	362.000	Bebek Packing 1 ekor	298.000
Bebek Grand Duck Half	191.000	Bebek Packing Setengah	178.000
Fu yung hai	51.000	Fu yung hai	37.180
Aqua	12.800	Aqua	9.900
Soft drink	20.800	Soft drink	17.600
Juice Semangka	29.800	Juice semangka	28.600

Terlihat dari tabel 1.3 di atas bahwa harga yang terdapat dalam menu makanan dan minuman pada Restaurant The Duck King lebih murah di bandingkan dengan harga menu makanan dan minuman yang ada pada Restaurant Grand Duck yang dapat disimpulkan mahal dan dapat membuat konsumen akan berpikir beberapa kali untuk memilih produk yang akan disajikan.

Tabel 1.4
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban	Score	Jumlah responden	Rata-rata
1	Service yang di berikan sangat bagus	Sangat Setuju	5	2	2%
		Setuju	4	1	0,8%
		Ragu-ragu	3	2	1,2%
		Tidak Setuju	2	2	0,8%
		Sangat Tidak Setuju	1	3	0,6%
2	Pesanan pada menu sesuai dengan yang di sajikan	Sangat Setuju	5	0	0%
		Setuju	4	2	1,6%
		Ragu-ragu	3	2	1,2%
		Tidak Setuju	2	3	1,2%
		Sangat Tidak Setuju	1	3	0,6%

3	Harga pada makanan tergolong murah	Sangat Setuju	5	0	0%
		Setuju	4	0	0%
		Ragu-ragu	3	0	0%
		Tidak Setuju	2	2	0,8%
		Sangat Tidak Setuju	1	8	16%
4	Waiter sangat sopan dan santun	Sangat Setuju	5	2	2%
		Setuju	4	1	0,8%
		Ragu-ragu	3	2	1,2%
		Tidak Setuju	2	2	0,8%
		Sangat Tidak Setuju	1	3	0,6%
5	Respon pada waiter sangat cepat saat dibutuhkan	Sangat Setuju	5	2	2%
		Setuju	4	1	0,8%
		Ragu-ragu	3	0	0%
		Tidak Setuju	2	2	0,8%
		Sangat Tidak Setuju	1	5	1%

Berdasarkan data tabel 1.4 yang diperoleh dengan melakukan survei dengan 10 pengunjung yang ada di Restaurant Grand Duck dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan masih kurang karena dapat dilihat dari jawaban yang diberikan oleh responden dari pernyataan tabel di atas, reponden lebih dominan memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk untuk meneliti masalah ini dalam judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka identifikasi penelitian adalah sebagai berikut :

1. Harga menjadi keluhan konsumen maka tidak semua konsumen mampu untuk menikmati restoran tersebut.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen masih kurang.
3. Pelayan masih belum memberikan perhatian sepenuhnya kepada konsumen.
4. Kepuasan konsumen belum tercapai.
5. Adanya pesaing restaurant yang berada di sekitar lokasi.

1.3 Batas Permasalahan

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada restaurant Grand Duck di kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan idetifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak - pihak berikut.

1. Bagi peneliti

Sebagai syarat kampus untuk menyelesaikan tugas proposal program studi S1 Universitas Putera Batam. Dan juga sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi khususnya di fakultas ekonomi sehingga dapat memberikan informasi baru.

3. Bagi PT Zhen Bao

Diharapkan dapat memberi masukan yang relawan dan berguna bagi perusahaa terkait dalam upaya peningkatan performa perusahaan melalui harga dan kualitas perusahaan yang dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

4. Bagi peneliti lanjutan

Dapat dijadikan bahan acuan dalam pengembangan penulisan dan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pemasaran restoran atau rumah makan.