BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman, saat ini kita memasuki era globalisasi. Persaingan dibidang kuliner semakin pesat, dengan banyaknya jenis kuliner-kuliner baru yang berdatangan ke dunia kuliner. Selain itu, dengan banyaknya pesaing baru dengan kuliner yang lebih baru jenis kuliner yang telah ada harus tetap membuat inovasi agar tidak tersingkir dari persaingan dunia kuliner ini.

Wisata kuliner sangat pesat perkembangannya di Indonesia khususnya di Jawa Barat. Seperti banyaknya rumah makan baru yang bermunculan dan dengan adanya dukungan pemerintah dengan mengadakan promosi untuk go ASEAN kuliner bandung ini seperti yang dikutip berikut ini “Edisi awal, makanan Bandung dan Bogor yang akan dipromosikan di Go ASEAN Channel Astro TV Malaysia," ujarnya dalam rilis yang diterima (detikTravel), Selasa (16/2/2016)

Di Jawa Barat, khuusnya Jatinangor, mempunyai kuliner yang beraneka ragam, salah satunya yaitu masakan sunda. Masakan sunda sudah tersedia dimana-mana, salah satu yang menyediakan makanan sunda adalah Rumah Makan Cibiuk. “Rumah Makan Cibiuk sudah menjelma dari warung nasi menjadi restoran sunda terkenal. Kita dapat dengan mudah menemukannya di beberapa kota Indonesia, terutama kota besar seperti Bandung dan Jakarta.” Dikutip dari (kuliner.panduanwisata.id 29/09/2014)

Banyak sekali rumah makan cibiuk yang dapat kita jumpai di kota-kota besar seperti Garut (pusat), Bandung, Jatinangor, Jakarta, Aceh, dan kota-kota lainnya. Rumah makan cibiuk adalah salah satu rumah makan khas sunda yang terkenal, sehingga jika kita mengunjungi rumah makan tersebut pada hari libur pasti cenderung akan dipenuhi oleh para konsumen, tetapi masih ada rumah makan cibiuk yang terlihat sepi di daerah Jatinangor. Namun, apa yang membedakan Rumah Makan Cibiuk di Jatinangor dengan Rumah Makan Cibiuk lainnya? Berikut adalah survey awal yang di sebarkan kepada 30 responden:

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal

NO	Variabel	Jawaban		Persentasi	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Faktor Lokasi - Lokasi Rumah Makan Cibiuk Jatinangor strategis	11	19	37%	63%
	- Lokasi Rumah Makan Cibiuk yang mudah dijangkau	13	17	44%	56%
2	Penyediaan Fasilitas - Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan	12	18	40%	60%
3	Kepuasan Konsumen - Anda merasa puas dengan faktor lokasi	12	18	40%	60%
	-Anda merasa puas dengan penyediaan fasilitas Rumah Makan Cibiuk	12	18	40%	60%

Kepuasan konsumen merupakan nomer satu dibisnis ini karena jika pelanggan puas bisa membuat konsumen itu kembali ke rumah makan Cibiuk, banyak hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen tidak hanya dari rasa

makanan, harga, pelayanan dan masih banyak lagi seperti faktor lokasi dan fasilitas yang tersedia dirumah makan tersebut.

Dari hasil survey yang peneliti lakukan kebanyakan konsumen menyatakan tidak puas dengan apa yang ada di Rumah makan Cibiuk di jatinangor tersebut, buktinya 60% konsumen menyatakan seperti itu baik dari segi lokasi maupun fasilitas.

Faktor lokasi merupakan hal pertama yang dilihat jika ingin mampir ke rumah makan apakah parkir luas dan jalan mudah lalui, tetapi ada salah satu lokasi rumah makan cibiuk terletak di Jatinangor lokasi parkir luas dan lokasi strategis tetapi sepi pengunjung beda hal nya dengan rumah makan Cibiuk di daerah lainya.

Dari hasil survey mengatakan bahwa lokasi rumah makan cibiuk yang berada didaerah Jatinangor tersebut kurang strategis 63% responden membenarkan tentang hal tersebut, dan 56 % mengatakan tidak mudah dijangkau dengan beralasan menuju tempat tersebut selalu macet.

Disamping faktor lokasi yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas.

Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk rumah makan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan.

Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak rumah makan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagi pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia, tetapi dari hasil survey awal 60% dari konsumen menyatakan tidak puas dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah makan cibiuk.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen rumah makan harus memiliki lokasi yang baik dan tentunya dengan penyediaan fasilitas yang baik pula. Apakah dengan strategi meningkatkan faktor lokasi dan penyediaan fasilitas tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen? Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik menganalisis masalah dengan judul:

“PENGARUH FAKTOR LOKASI DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN CIBIUK JATINANGOR”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas secara singkat dapat diidentifikasikan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Tempatnya strategis namun Rumah Makan Cibiuk Jatinangor tetap sepi dibandingkan dengan Rumah Makan Cibiuk lainnya.
2. Fasilitas yang diberikan oleh Rumah Makan Cibiuk Jatinangor tergolong baik tetapi konsumen yang datang lebih sedikit dibandingkat Rumah Makan Cibiuk lainnya.
3. Banyaknya pesaing yang mempunyai makanan yang serupa dengan Rumah Makan Cibiuk, tetapi menu yang terdapat dirumah makan tidak ada inovasi yang baru.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan konsumen tentang Faktor Lokasi di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
2. Bagaimana tanggapan konsumen tentang Penyediaan Fasilitas di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
3. Bagaimana tanggapan konsumen tentang Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
4. Apakah terdapat pengaruh Faktor Lokasi dan Penyediaan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari identifikasi masalah dilakukannya penelitian ini adalah berhubungan dengan masalah Pengaruh Faktor Lokasi dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Cibiuk Jatinangor, guna menyusun Skripsi yang merupakan syarat untuk mendapatan gelar Sarjana Ekonomi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang Faktor Lokasi di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
2. Untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang Penyediaan Fasilitas di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
3. Untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor
4. Untuk mengetahui pengaruh Faktor Lokasi dan Penyediaan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial di Rumah Makan Cibiuk Jatinangor

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan Penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Pemasaran yang berguna dalam meningkatkan penjualan dan kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indicator untuk mengambangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Kegunaan Praktis Penelitian ini bagi pihak Perusahaan adalah untuk mengetahui apakah Faktor Lokasi dan penyediaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penjualan pada Rumah Makan Cibiuk.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan diteliti oleh penulis adalah suatu rumah makan yaitu Rumah Makan Cibiuk Jatinangor yang berada di Jalan Raya Jatinangor No 136

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																			
		Febuari				Maret				April				Mei				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian																				
2.	Melakukan Penelitian																				
3.	Mencari Data																				
4.	Membuat Proposal																				
5.	Seminar																				
6.	Revisi																				
7.	Penelitian Lapangan																				
8.	Bimbingan																				
9.	Sidang																				