

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia, sebagai salah satu kota metropolitan. Dan kota Surabaya memiliki pertumbuhan yang cukup baik dari tahun ke tahun. Dari data Badan Pusat Statistic Jawa Timur menunjukkan bahwa ekonomi di Surabaya pada triwulan 1 tahun 2012 mengalami pertumbuhan sebesar 7,19% jika dibandingkan ekonomi Surabaya pada triwulan yang sama pada tahun 2011. Maka Surabaya telah menjadi salah satu destinasi bisnis di Indonesia. Salah satu bisnis yang memiliki pertumbuhan baik adalah bisnis resto atau cafe karna menurut Badan Pusat Statistik Jawa Timur restoran atau Cafe merupakan salah satu sektor bisnis yang memiliki pertumbuhan tertinggi yaitu mencapai 9,70%. Memang sektor bisnis ini masih kalah dengan sektor pengangkutan yaitu mencapai pertumbuhan sebesar 13,05%, namun secara keseluruhan sektor perdagangan dan restoran merupakan sektor yang mendominasi struktur ekonomi Surabaya jika dibandingkan sektor-sektor bisnis yang lainnya yaitu sebesar 45,10%. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli.

Dengan adanya pelaku bisnis kuliner dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Menurut Kotler (2002 : 42) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya. Sehingga banyak perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang hanya mudah berubah pikiran untuk mendapat tawaran yang baik.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi salah satu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya dalam bidang kuliner dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Persaingan yang sangat ketat memaksa setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen. Kepuasan konsumen akan memberikan manfaat bagi perusahaan dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli barang atau jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh konsumen yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengarahkan hal-hal yang baik tentang perusahaan, salah satunya Resto dan Cafe Dejavu yang ada di Surabaya.

Restoran Dejavu Surabaya tidak hanya menyajikan makanan dan minuman melainkan mereka berusaha memberi pelayanan yang baik untuk konsumen dan memberi kepuasan terhadap konsumen dengan cara kecepatan dalam melayani

konsumen dan ketepatan dalam melakukan pelayanan serta keramahan dalam menyambut konsumen. Pelayanan yang baik atau yang memuaskan bisa membuat konsumen merasa diperhatikan dan memberikan makna tersendiri. Pelayanan yang diberikan kepada karyawan untuk konsumen merupakan alat komunikasi untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen dan usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Kotler (2007 : 42) dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada pelanggan persepsi, dimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan merupakan seluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang kuliner, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Resto dan Cafe Dejavu Surabaya belum maksimal. Ada beberapa juga konsumen mengeluhkan kecepatan pelayanan Resto dan Cafe Dejavu Surabaya dalam mengantarkan pesanan ke konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen hanya menghabiskan waktu untuk menunggu. Dan juga beberapa fasilitas yang disediakan oleh Resto dan Cafe Dejavu Surabaya juga masih belum berfungsi secara maksimal. Beberapa konsumen mengeluhkan fasilitas wifi yang disediakan oleh Resto dan Cafe Dejavu Surabaya sering macet dan sinyalnya terkadang lemah. Ada pula konsumen yang mengeluh karena Resto dan Cafe Dejavu Surabaya belum menyediakan mushola sehingga mereka

terpaksa menunda untuk beribadah. Selain itu, terdapat beberapa konsumen yang menyarankan pihak Resto dan Cafe Dejavu Surabaya alangkah baiknya memperbaiki kondisi toilet yang masih kurang terjaga kebersihannya.

Selain kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing, terutama usaha dalam bidang kuliner yaitu kebijakan penetapan harga. Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345) harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan berbagai hal. Murah atau mahalnya harga suatu barang atau jasa sangat relatif sifatnya. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah. Di Resto dan Cafe Dejavu Surabaya berusaha menetapkan harga yang terjangkau tetapi tetap mempertahankan kualitas pada produk yang ada di Resto dan Cafe Dejavu Surabaya. Akan tetapi, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan oleh Resto dan Cafe Dejavu Surabaya mahal. Selain itu adapula konsumen yang merasa harga yang ditawarkan terkadang tidak sesuai dengan porsi makanan atau minuman yang dipesan. Harga yang di tawarkan masih belum sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen.

Cafe & Resto Dejavu Surabaya merupakan salah satu pemain baru dalam bisnis Cafe & Resto di Surabaya. Cafe atau resto ini beralokasi ini merupakan salah satu cafe dan resto yang mengedepankan konsep dalam menjalankan bisnisnya konsep yang diangkat Cafe & Resto Dejavu adalah konsep "Indonesia

Kontemporer” yang mencoba menggabungkan antara suasana indonesia dan westem yang semuanya berlatar belakangan tahun 1970an karena Cafe & Resto Dejavu merupakan salah satu cafe yang baru berdiri, maka penting bagi Cafe & Resto Dejavu untuk memperhatikan kepuasan konsumennya agar dapat bertahan dan berkembang dalam industri tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe & Resto Dejavu Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe & Resto Dejavu Surabaya ?
2. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe & Resto Dejavu Surabaya ?
3. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe dan Resto Dejavu Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe & Resto Dejavu Surabaya.
2. Untuk mengetahui Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe & Resto Dejavu Surabaya.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe dan Resto Dejavu Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dengan pengalaman yang diperoleh baik secara teori dan praktek tentang pokok masalah yang ada diobjek penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa yang melakukan penelitian langsung terhadap perusahaan tersebut.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sebagai bahan dasar referensi untuk peneliti yang ingin mengambil contoh membuat bahan skripsi.