

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, banyak kuliner khas suatu suku yang tidak begitu dikenal lagi oleh generasi baru. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama yaitu, berkurangnya atau menghilangnya budaya dalam suatu daerah masyarakat yang menyebabkan para generasi berikutnya mungkin tidak akan mengenal lagi budaya tersebut. Faktor kedua yaitu, masuknya jenis kuliner baru dari luar negeri seperti, *fried chicken*, bakpao, ramen, dan lainnya yang menggantikan kuliner khas masyarakat itu sendiri. Faktor berikutnya adalah kemajuan teknologi pada zaman sekarang ini. Pada saat ini, banyak peralatan memasak tradisional digantikan oleh alat canggih terkini, misalnya gilingan yang diganti dengan blender. Hal-hal tersebut sangat memengaruhi keberlanjutan suatu budaya. Ketika suatu lingkungan mengalami perubahan maka secara langsung bahasa dari suatu lingkunganpun akan mengalami perubahan. Jika suatu lingkungan punah, maka penggunaan bahasa yang berhubungan dengan lingkungan tersebut akan turut punah. Permasalahan bahasa seperti ini harus diberi perhatian khusus, agar bahasa-bahasa lingkungan tetap bertahan dan lestari.

Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti merupakan salah satu dari sekian banyak Lapo di Kabupaten Tangerang yang berada di Jl.Raya Serang Km 33 Tangerang Banten yang masih menjaga citarasa kuliner Toba sejak mulai berdiri pada tahun 1996 hingga saat ini. Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti memiliki varian makanan bermacam-macam seperti: B2 panggang, Saksang B2, Sop kaki, Ikan mas arsik, Sayur daun singkong tumbuk dan B2 kecap. Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti juga menyediakan berbagai jenis minuman dingin dan panas yang bisa dinikmati oleh konsumen, untuk menyantap makanan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti harga yang ada mulai dari Rp.25.000 sampai Rp.45.000/ porsi.

Dari sekian banyak Lapo yang berada di Kabupaten Tangerang banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih Lapo tertentu, pihak manajemen Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas produk dan harga yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Jika hal tersebut di abaikan maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap harga serta produk yang ada di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, oleh karena itu berhasil atau tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada kualitas produk terbaik, harga yang terjangkau dan pelayanan terbaik. Untuk mempertahankan pangsa pasar Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti harus tetap tebal dan terus meningkat, pihak pengelola Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini dan dapat melakukan terobosan-terobosan baru agar usahanya dapat bertahan dan berkembang dalam menghadapi persaingan ketat,

pengelola harus mulai berpikir seperti apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produk maupun pelayanannya.

Menurut pakar pemasaran Kotler & Amstrong (2014), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah Rumah makan, kualitas produk yang diberikan perusahaan tentunya mempunyai tujuan, tujuannya yaitu agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampak bagi perusahaan akan memperoleh kepuasan konsumen, Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti menerapkan pelayanan melayani konsumen dengan sepenuh hati, mulai dari menyambut tamu, mengantarkan ke meja makan, melakukan order makanan, menyajikan makanan, mengantarkan makanan, memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan konsumen sampai selesai makan dan melakukan pembayaran.

Produk berperan penting dalam menentukan kepuasan konsumen, penyedia jasa pelayanan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti selalu menjaga kualitas setiap produknya menjaga cita rasanya. Hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa seluruh makanan/minuman yang disajikan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dalam pembuatan produknya, selain itu Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti selalu teliti dan selektif dalam menyediakan produk yang ditawarkan kepada konsumen, seperti bahan baku, kualitas makanan dan penampilan makanan. Produk yang diberikan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti tidak terlepas dari biaya atau harga yang harus dibayar oleh konsumen. Hargamerupakan hal yang sensitif dalam persaingan industri jasa pada umumnya dan industri Rumah makan pada khususnya. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli konsumen maka pemilihan suatu produk tertentu akan dijatuhkan pada produk tersebut. Hasil survey awal Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti dalam proses penetapan harga tidak sesuai dengan harapan konsumen/harga mahal, hal tersebut didukung oleh keterangan konsumen pada saat survey awal di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, yang menyatakan bahwa dari segi harga lebih murah harga tiga pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti yang menyatakan hal yang sama bahwa harga sekarang lebih mahal dibandingkan harga pertama, dan harga yang sekarang tidak sesuai dengan porsi makanan yang di dapatkan. Hal ini didukung dengan data yang didapat peneliti.

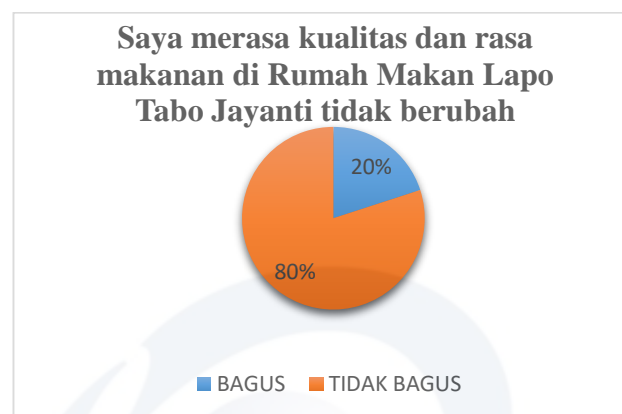
Tabel 1.1 Data Penjualan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti Periode Tahun 2016-2019 (Dalam Rupiah)

No	Periode (Tahun)	Penjualan/Rupiah	Pertumbuhan
1	2014	900.000.000	-
2	2015	750.000.000	-16,67%
3	2016	695.000.000	-22,78%
4	2017	655.000.000	-27,22%
5	2018	625.000.000	-30,56%

Sumber : Lapo Tabo Jayanti - Tangerang

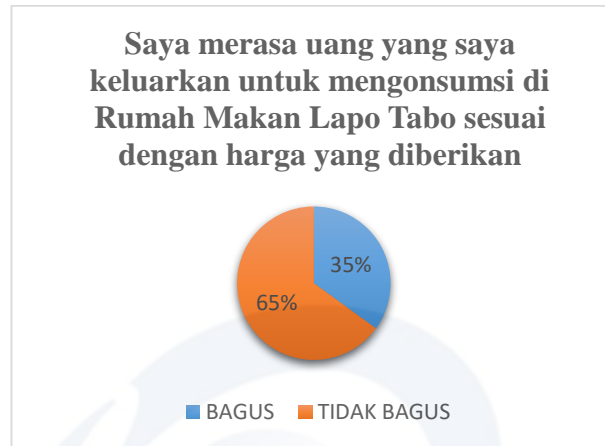
Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan yang terjadi periode 2014 sebesar Rp.900.000.000. pada tahun 2015 mengalami penurunan -16,67% sebesar Rp. 750.000.000. Ditahun 2016 mengalami penurunan -22,78% sebesar Rp.695.000.000 dan ditahun 2018 mengalami penurunan -27,22% sebesar Rp.655.000.000. Dan ditahun 2019 mengalami penurunan -30,56% sebesar Rp.625.000.000 Dari data tersebut penjualan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penurunan pendapatan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti diatas menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dipengaruhi oleh Kualitas produk dan harga yang mana pelanggan beralih ke tempat lain. Jika pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka akan mempengaruhi konsumen untuk berlangganan dan tidak beralih ke tempat lain. Ketidakpuasan pelanggan banyak disebabkan oleh berbagai permasalahan.

Dan untuk mengetahui alasan dari pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti mengenai permasalahan yang telah peneliti urai diatas, peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang Banten. Pra survei dilakukan pada tanggal 30 Januari 2019. Hasilnya dapat dilihat gambar dibawah ini :



Gambar 1.1
Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Produk

Mengenai kualitas Produk menunjukkan bahwa sebanyak Sebanyak 80% pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti kecewa dengan produk yang diberikan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti karena makanan yang tidak segar atau hangat, tekstur makanan yang tidak sesuai.



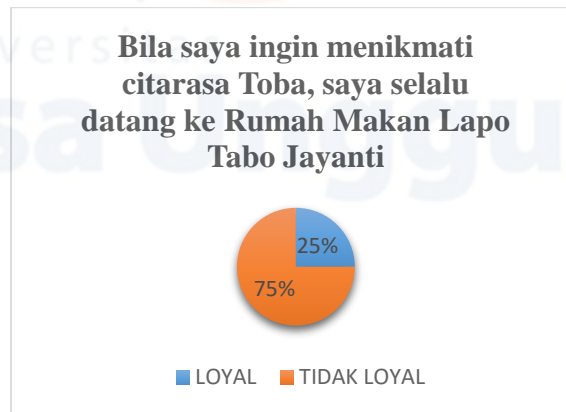
Gambar 1.2
Hasil Pra Survei Variabel Harga

Mengenai harga menunjukkan bahwa 65% responden merasa tidak senang dengan harga yang diberikan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti. Memang harga yang diberikan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti lebih murah tetapi memiliki pelayanan yang lebih lama dari kompetitor. Pelanggan bisa memilih kompetitor yang harga nya sedikit lebih mahal tetapi pelayanan lebih cepat.



Gambar 1.3
Hasil Pra Survei Variabel Kepuasan

Mengenai kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 75% pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti tidak puas dengan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti.



Gambar 1.4
Hasil Pra Survei Variabel Loyalitas

Dan 75% pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti tidak selalu datang ke Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti jika akan menikmati makanan khas Toba, karena pelanggan yang merasa kecewa dengan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti.

Menurut Griffin (2005) loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Konsumen yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang produk atau jasa secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari perusahaan lain.

Dari hasil Pra survey yang telah dibahas, diketahui faktor yang mempengaruhi dalam pembelian produk di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang terpilih tiga faktor yang mewakili untuk diteliti berkenaan dengan loyalitas konsumen, yaitu kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang”**

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang terjadi pada Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, berikut ini :

1. Kualitas Produk makanan yang di hidangkan cenderung dingin dan keras sehingga konsumen memberi persentase buruk bagi kualitas produk pada hasil pra survei yang peneliti lakukan.
2. Harga yang diberikan oleh Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang tidak sesuai dengan porsi, yang berakibat buruknya presentase harga pada hasil pra survei yang peneliti lakukan.

3. Tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang masih rendah, tercermin dari rendah penilaian yang diberikan pelanggan saat pengisian pra survei yang berakibat buruknya presentase kepuasan pada hasil pra survei yang peneliti lakukan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah dengan melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka yang menjadi ruang lingkup permasalahan adalah, sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
2. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
5. Apakah kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
7. Apakah harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?

6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Rumah Makan Lapo Tabo Jayanti, Tangerang?

1.5 Manfaat Penulisan

1. Untuk Penulis
Bagi penulis, dapat memperdalam ilmu pengetahuan yang dimiliki dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dari pembahasan judul yang diangkat.
2. Untuk Perusahaan
 - 1) Membantu perusahaan dalam mengetahui hal-hal yang menjadi pengaruh terhadap kualitas produk kepada para pelanggan.
 - 2) Memotivasi perusahaan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dan harga.
3. Bagi Akademis
Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan, sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa apabila terdapat pelajaran yang berkaitan dengan kualitas produk, harga, kepuasan dan loyalitas.