BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, akhir-akhir ini berbisnis dalam dunia kuliner sangat berkembang pesat. Pasalnya salah satu faktor yang menjadi pendukung dalam kemajuan didunia kuliner di Indonesia adalah dengan masuknya kebudayaan dari negara asing. Negara asing dengan kebudayaannya cukup berperan dalam membangung kemajuan kuliner di Indonesia. Sehingga masyarakat lokal sendiri atau masarakat Indonesia jadi lebih banyak mengetahui tentang kebudayaan asing, terutama didalam dunia kuliner. Meskipun rasanya telah disesuaikan dengan lidahnya orang Indonesia.

Saat ini semakin banyak jenis makanan yang berasal dari negara asing yang beredar di Indonesia salah satunya adalah makanan yang besasal dari negara barat yaitu steak. Makanan yang berasal dari negara barat ini semakin banyak digemari oleh pencinta kuliner oleh masyarakat lokal khususnya masyarakat indonesia.

Karena cita rasa yang telah disesuaikan dengan lidah orang lokal khususnya pada masyarakat Indonesia. Bahkan akhir-akhir ini makanan yang berasal dari negara barat ini semakin eksis dan sangat populer dinegara Indonesia yang mengakibatkan semakin banyaknya restoran-restoran yang bermunculan bagaikan “jamur yang tumbuh subur di kala musim hujan”.

Dengan demikian, pada restoran-restoran yang baru bermunculan tersebut banyak yang mengandalkan makan-makana khas dari negara barat sebagai menu utamanya. Sehingga memotivasi para restoran-restoran lokal di Indonesia yang berlomba-lomba untuk membuat makanan dari negara barat tersebut dengan banyaknya varian bentuk, varian rasa dan harga yang terjangkau yang bisa untuk semua golongan menikmati dari mulai golongan menengah ke atas sampai dengan golongan menengah kebawah.

Saat ini banyak sekali berdirinya restoran-restoran yang mengusung menu makanan dari negara barat khususnya jenis steak. Steak atau bistik (dari *beef* steak) adalah sepotong besar daging, biasanya daging sapi yang biasanya dimasak dengan cara dipanggang dan meskipun dapat digoreng juga. Ada beberapa restoran yang mengusung menu utamanya adalah steak, diantaranya: cowboy steak, kapten steak, obong steak, monmon steak dan waroeng steak and shake.

Dengan mendengar nama steak, kita akan teringat dengan persepsi bahwa makan tersebut tegolong makan yang mahal yang hanya bisa dinikmati oleh kalangan menengah keatas saja. Jarang sekali kalangan menengah kebawah untuk bisa merasakan makanan yang bersal dari negara barat tersebut.

Namun hal tersebut tidak berlaku pada restoran Waroeng Steak and Shake yang bisa di kenal dengan sebutan “WS” , restoran ini memang menu utamanya adalah berupa steak namun harga yang ditawarkan sangat terjangkau. Sehingga semua lapisan masyarakat dari menengah ke atas

sampai menengah kebawah bisa merasakan makanan yang berasal dari negara barat ini.

Waroeng steak and shake tersebut mengusung kopnsep seperti warung biasa dengan alasan tempat makan yang menawarkan harga lebih terjangkau. Waroeng steak and shake ini selalu ramai dipadati oleh pecinta kuliner. Pasalnya waroeng steak and shake ini telah mendapatkan sertifikat "HALAL" dari mejelis ualma. Pada momen-momen tertentu, khususnya pada hari sabtu malam minngu waroeng steak dan shake ini selalu penuh dari penggunjung. Tidak jarang para pengunjung rela antri berlama-lama untuk mendapatkan tempat duduk dan bisa menikmati steak yang ditawarkan.

Menyinggung tentang kualitas layanan, dimana pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yamg pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan prilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.[1] Di Waroeng Steak and Shake sendiri dari segi kualitas pelayanannya terbilang cukup baik, Dilihat dari segi ruang makan yang cukup baik meskipun masih terlihat interior ruangan yang masih tidak terawat, seperti masih banyak debu yang menempel di jendela luar ruangan. Tidak adanya arena bermain bagi anak-anak dibawah umur. Kemudian dilihat

[1] http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html

dari segi lahan parkir kendaraan yang tersedia cukup aman meskipun kapasitas yang tersedia terbatas.

Jika kualitas yang diberikan itu baik maka selanjutnya akan menimbulkan rasa puas pada konsumen. Kepuasan adalah keadaan emosional reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidak puasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.[2] Dalam hal ini Waroeng Steak and Shake cukup baik dalam menciptakan kepuasan pada konsumennya, meskipun tidak sedikit juga yang menjadi nilai minus dalam hal ini. Selain masih kurangnya dari kualitas pelayanan yang diberikan, hal-hal kecil yang mendukung ketidak puasan konsumen seperti yang terdapat pada lahan parkiran yang tidak memadahi, interior dan fasilitas ruangan yang kurang modern, dan kebersihan tempat yang masih sangat kurang diperhatikan.

Selanjutnya jika konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan dengan baik, maka menimbulkan rasa loyalitas konsumen. Menurut Olson loyalitas konsumen merupakan dorongan prilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut.[3] Di Waroeng Steak and Shake peneliti mendapatkan informasi dari para pelayan bahwa sedikitnya jumlah

---

[2] Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wight, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.2005 hal. 102

[3] http://bengkeldata.wordpress.com/2011/05/07/pengaruh-kepuasan-pelanggan-terhadap-loyalitas-pelanggan/

konsumen yang datang, bahkan pada hari-hari tertentu. Hal ini menandakan bahwa konsumen tersebut tidak banyak yang merasa puas apalagi menjadi loyal, serta jarang sekali ada konsumen yang merekomendasikan bahwa Waroeng Steak and Shake adalah restoran steak terbaik dibandingkan restoran sejenis lainnya.

Penelitian ini dilakukan menggunakan obyek Waroeng Steak and Shake, karena pada restoran tersebut terdapat interaksi dan partisipasi antara konsumen dengan karyawan. Melalui interaksi inilah kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas terhadap konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis sangat tertarik untuk membahas keadaan sebuah penelitian. Sehingga diputuskan mengambil judul **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen : Sebuah Studi Pada Waroeng Steak and Shake Cabang Serpong Tangerang Selatan.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut pada beberapa pembahasan yang dapat di identifikasi sebagai berikut:

1. Banyaknya bermurculan restoran serupa yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Restoran lain memberikan harga yang lebih murah, ini juga menjadi salah satu faktor yang menciptakan kepuasan pada konsumen.
3. Interior yang kurang terawat (banyaknya debu yang menempel dijendela luar ruangan).
4. Ketersediaan lahan parkir kendaraan yang tidak memadahi.
5. Ada anggapan konsumen bahwa makanan steak itu tergolong makanan yang mahal, sehingga banyak restoran serupa menawarkan menu sejenis diantaranya: cowboy steak, kapten steak, obong steak, mon-mon steak.

C. Pembatasan Masalah

Dari proses penelitian yang dilakukan, atas keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar peneliti dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka dari itu peneliti membatasi penelitian pada konsumen yang pernah makan di waroeng steak and shake.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Waroeng Steak and Shake?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Waroeng Steak and Shake?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas Waroeng Steak and Shake?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini terutama bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Waroeng Steak and Shake.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen Waroeng Steak and Shake.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen Waroeng Steak and Shake.

F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Dari tujuan diatas maka, terlihat hasil penelitian ini akan memberikan informasi tentang bagaimana Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas KonsumenWaroeng Steak and Shake. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

   Sebagian bahan pertimbangan bagi perusahaaan dalam menyusun strategi yang lebih baik dan menambah informasi bagi perusahaan.

2. Bagi penulis

   Untuk menambah pengetahuan teoritis dan memperluas wawasan untuk mempelajari secara langsung dan menganalisis hubungan mengenai Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas KonsumenWaroeng Steak and Shake

3. Bagi pembaca

   Dapat dijadikan informasi tambahan bagi pembaca untuk menambah referensi bagi penelitiannya baik yang akan maupun yang sedang melakukan penelitian tersebut.

G. Sistematik Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, indentifikasi masalah , pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar penelitian, agar dapat menjawab permasalahan yang akan dibahas, kearngka pikir penelitian dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan sampel, metode pengelolaan data, definisi oprasional variabel.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK YANG DITELITI

Bab ini menguraikan tentang sejarah serta jenis produk yang ditawarkan oleh Waroeng Steak and Shake.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab inimenguraikan tentang profil dari obyek penelitian. Selain itu menyajikan hasil pengujian serta hasil analisis data, pembuktian hipotesis, pembahasan dan jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan kesimpulan tersebut penulis memberiakan saran-saran bagi perusahaan.