

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Restoran merupakan industri dalam bidang jasa yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi. Sama seperti rumah tempat kediaman pengunjung, restoran juga memberikan kenyamanan, keindahan, dan kehangatan bagi para individu yang berada di dalamnya. Dalam sebuah restoran ditawarkan jasa berupa pelayanan dan pelayanan makanan dan pembersihan meja sesudah makan. Oleh sebab itu, industri restoran termasuk industri jasa. Walaupun demikian, dalam restoran juga ada barang berwujud, seperti bangunan, dekorasi, perlengkapan dapur dan makanan yang dijual.

Tamu yang datang akan merasa senang dan terkesan apabila sambutan yang diberikan ramah dan hangat, disamping didukung oleh dekorasi yang menarik, perabotan yang indah dan bersih, dengan udara yang segar dan nyaman. Demikian pula dengan pelanggan restoran akan merasa senang, nyaman dan berkeinginan untuk mencicipi makanan dan minuman yang disajikan dalam ruangan yang indah, bersih dan cantik. Terlebih dengan tersedianya makanan dan minuman yang lezat, serta dilayani oleh waiter yang mempunyai kinerja yang baik dan handal. Dan didukung oleh pelayanan yang sopan, hangat, dan ramah.

Restoran Sushi Tei merupakan salah satu restoran yang berasal dari Jepang yang menyediakan makanan khas Jepang sebagai menu utama mereka yaitu “Sushi”. Yang menjadi kelebihan dari Restoran ini adalah menu-menu unik dan berstandar internasional, tentu saja dengan berbahan dasar “Sushi”. Sushi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



adalah makanan Jepang yang terdiri dari nasi yang dibentuk bersama lauk berupa makanan laut, daging, sayuran mentah atau sudah dimasak. Nasi sushi mempunyai rasa masam yang lembut karena dibumbui campuran cuka beras, garam, dan gula. Selain itu menu ada juga yang disajikan secara beragam dan dengan tampilan yang menggugah selera.

Dilihat dari segi pengunjung, sejumlah restoran biasanya dikunjungi pada saat jam makan siang, maupun sore hari atau sekitar jam pulang kantor. Jumlah pengunjung pun akan bertambah di akhir pekan (weekend). Mengingat persaingan yang begitu ketat antar restoran, maka perlunya restoran tersebut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi mencapai kepuasan konsumennya, dengan demikian para konsumen yang puas akan ada kemungkinan menjadi loyal.

Penulis menemukan adanya permasalahan yang ada di restoran Sushi Tei yang penting untuk diperhatikan. Sehubungan yang penulis ketahui bahwa banyaknya restoran-restoran sushi yang merupakan pesaing Sushi Tei mengakibatkan Sushi Tei harus pandai-pandai mengelola bauran pemasaran yang dimilikinya agar dapat survive dan menang dalam menghadapi pesaing. Dikarenakan Sushi Tei harus dapat mengelola bauran pemasaran jasa yang ada dengan baik agar dapat mencapai sampai ke tahap loyalitas konsumen, maka penulis tertarik untuk menganalisis elemen-elemen apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada restoran Sushi Tei yang diteliti dari bauran pemasaran jasa yang digunakan, sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen Sushi Tei untuk mengarah ke loyalitas konsumen yang paling loyal.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis menemukan berbagai masalah diantaranya:

1. Apakah Produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
3. Apakah Tempat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
4. Apakah Promosi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
5. Apakah Orang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
6. Apakah Proses berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
7. Apakah Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
8. Bagaimana tingkat Loyalitas Konsumen terhadap restoran Sushi Tei?

## C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
3. Apakah Tempat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
4. Apakah Promosi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
5. Apakah Orang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
6. Apakah Proses berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
7. Apakah Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen Sushi Tei di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### E. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Objek penelitian adalah restoran Sushi Tei di Mall Kelapa gading, Jakarta Utara.
2. Subjek (responden) yang akan diteliti adalah konsumen yang pernah mengunjungi restoran Sushi Tei.
3. Penelitian dibatasi jumlah respondennya, yaitu 100 responden.
4. Penelitian dilakukan selama periode Juni 2014 - Agustus 2014.

#### F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
2. Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Untuk mengetahui apakah Tempat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
4. Untuk mengetahui apakah Promosi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
5. Untuk mengetahui apakah pakah Orang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
6. Untuk mengetahui apakah pakah Proses berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?
7. Untuk mengetahui apakah pakah Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Sushi Tei?

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

### G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau tambahan informasi bagi pihak manajemen restoran Sushi Tei di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara, dalam menentukan dan meningkatkan elemen-elemen yang mempengaruhi loyalitas konsumen agar dapat menghasilkan keunggulan untuk menghadapi para pesaing.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai konsep pemasaran jasa. Dan diharapkan hasil penelitian ini sebagai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

masukn tentang elemen apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

