

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir ini, usaha restoran di Indonesia semakin meningkat, khususnya di Surabaya. Berbagai macam restoran di Surabaya hadir menawarkan berbagai macam jenis makanan, mulai dari menu makanan biasa hingga makanan khas tertentu. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa bisnis restoran di Surabaya sangat menjanjikan. Meskipun anggapan ini tidak sepenuhnya benar, namun makan sebagai kebutuhan pokok tidak akan pernah dapat tergantikan oleh apapun. Oleh karena itu usaha ini memang terus berkembang dari waktu ke waktu hal ini ditandai dengan bermunculannya restoran – restoran baru di Surabaya, baik restoran konvensional yang dengan menu sederhana sampai restoran yang menawarkan cita rasa makanan yang berbeda, seperti restoran Jepang, serta tak ketinggalan restoran - restoran yang hadir menawarkan pengalaman makan yang berbeda melalui menu makanan dan cara makan dengan nuansa yang berbeda dengan harga yang relatif lebih mahal.

Budaya makan di restoran bukan lagi mengenai pemenuhan kebutuhan pokok, tetapi juga merupakan suatu permasalahan tersendiri terhadap kepuasan batin, kebutuhan sosial, *prestise*, kepuasan ‘lidah” .bahkan faktor nilai gizi terhadap tubuh juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi. Konsumen juga mulai cerdas dalam mengambil keputusan terhadap tempat makan mana yang akan menjadi pilihan mereka. Bagi konsumen, restoran saat ini tidak lagi hanya sekedar menyajikan makanan yang enak namun segi layanan dan kepuasan – kepuasan batin lainnya menjadi faktor penting yang diperhatikan oleh mereka. Oleh karena itu sangat sulit bagi konsumen yang bisa dikatakan setia pada satu restoran apalagi dengan banyaknya restoran lain yang menawarkan cara makan dengan suasana yang berbeda. Beberapa pemilik restoran mungkin segera menyadari hal ini, sehingga mulai banyak

diantara mereka yang mulai berpikir bagaimana cara membuat orang datang dan makan di restoran mereka. Mereka melakukan peningkatan kualitas makanan dan kepuasan terhadap konsumen yang membuat mereka akan kembali. Bagi pemilik restoran dengan menciptakan kepuasan pelanggan akan menghasilkan loyalitas itu sama saja dengan kepastian dan jaminan terhadap kelangsungan usaha mereka dimasa depan. Namun untuk menghasilkan loyalitas konsumen harus diketahui terlebih dahulu bagaimana kecenderungan konsumen dalam memilih suatu restoran.

Oleh karena itu ini menjadi salah satu kebutuhan bagi pemilik restoran untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi seseorang dalam memilih suatu restoran. Saat ini memang banyak ditemukan penelitian – penelitian terhadap restoran, namun masih sangat sedikit penelitian yang mempertimbangkan dan mengulas layanan restoran secara keseluruhan. Oleh karena itu hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian '*Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih suatu restoran : kajian terhadap keseluruhan layanan restoran di Surabaya*'. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan jalan keluar bagi permasalahan yang sedang dihadapi saat ini oleh para pemilik restoran dan dapat menjadi acuan bagi masyarakat yang ingin terjun dalam bisnis restoran di Surabaya sekarang ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pada akhirnya penelitian terkait Analisa faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran, menguji :

- 1) Faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih restoran konvensional, restoran khusus atau restoran bertema sebagai tempat makan di Surabaya.

- 2) Faktor – faktor yang membedakan pada saat konsumen memilih restoran konvensional, restoran khusus atau restoran bertema sebagai tempat makan di Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih suatu restoran sebagai tempat makan.
- 2) Mengetahui faktor – faktor yang membedakan pada saat konsumen memilih restoran konvensional, restoran khusus atau restoran bertema sebagai tempat makan.

1.4 Batasan Penelitian

Dari permasalahan yang dihadapi, kita dapat mengetahui bahwa permasalahan yang dihadapi sangat luas. Namun, penulis menyadari adanya keterbatasan waktu dan kemampuan sehingga penulis memandang perlu adanya batasan permasalahan yang jelas dan terfokus agar hasil yang diberikan nantinya dapat maksimal. Selanjutnya permasalahan yang dihadapi menjadi objek penelitian ini dibatasi pada :

- 1) Populasi dan sampel yang digunakan adalah pengunjung yang datang mengunjungi beberapa restoran di Surabaya, yaitu restoran Bu Rudy, Restoran Jepang Hachi – Hachi dan restoran Capital Lenmarc.
- 2) Identifikasi faktor – faktor yang membuat konsumen memutuskan memilih suatu restoran sebagai tempat makan di Surabaya.
- 3) Penelitian dilakukan sampai tahap analisis faktor – faktor yang membedakan pada saat konsumen memilih restoran konvensional, restoran khusus atau restoran bertema sebagai tempat makan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang mendorong dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan analisis dan pembahasan masalah dan mendukung penelitian ini. Bab ini memberikan pemahaman singkat melalui penjelasan umum, uraian pengertian, dan teori-teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas kerangka pemikiran, hipotesis penentuan objek penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis dan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian serta teori dan permasalahan yang dihadapi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan akhir dari penelitian serta saran berdasarkan analisis yang dilakukan.