

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di DKI Jakarta merupakan pusat pemerintahan Negara Indonesia dan pusat kegiatan bisnis. Daya tarik kota Jakarta sebagai pusat bisnis memberi dampak pada peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk sangatlah berperan penting terhadap peluang usaha. Peluang usaha tersebut terkait dengan kondisi perekonomian nasional, terutama yang menyangkut daya beli masyarakat dan perubahan gaya hidup yang terjadi. Pola konsumsi yang praktis dan dinamis saat ini dapat terlihat dari pemenuhan kebutuhan makan diluar yang semakin meningkat. Peluang pemenuhan makan di luar rumah dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk mendirikan usaha penyedia makanan salah satunya adalah restoran.

Pertumbuhan bisnis restoran yang cepat di DKI Jakarta menimbulkan persaingan antar restoran untuk mendapatkan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu jenis usaha restoran yang berpeluang untuk berkembang di Jakarta saat ini adalah restoran yang menyediakan menu dengan bahan baku bebek, sebagai menu andalan.

Di wilayah DKI Jakarta, banyak terdapat restoran bebek yang menyajikan menu bebek yang hampir sama dengan Restoran Bebek

Kaleyo. Restoran ini ada yang berskala kecil maupun besar. Selain itu adapula warung-warung tenda sederhana yang juga menyajikan menu olahan daging bebek dengan harga yang lebih murah dibandingkan Restoran Bebek Kaleyo. Hal ini dapat memberi dampak pada persaingan antar pebisnis di bidang kuliner dalam mendapatkan konsumen. Beberapa restoran bebek yang berada di DKI Jakarta antara lain:

Tabel 1.2

Restoran yang Menyajikan Bebek Sebagai Menu Utama di Wilayah Sekitar Restoran Bebek Kaleyo Buaran

Nama Restoran	Wilayah
Bebek Goreng H. Slamet	Jakarta Timur
Bebek Mak Isa	Jakarta Timur
Bebek Ginyo	Jakarta Timur
Bebek kWali	Jakarta Timur
Bebek Bengil	Jakarta Timur
Bebek Bendjo	Jakarta Timur
Bebek Kaleyo	Jakarta Timur

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis

Restoran bebek saat ini diminati masyarakat DKI Jakarta karena pengolahan dagingnya yang empuk, dengan bau yang tidak amis, serta rasanya lebih gurih daripada daging ayam. Daging bebek juga merupakan salah satu alternatif pangan yang memiliki kandungan kalori lebih besar dari daging ayam, mengandung kalsium, vitamin A, dan vitamin B lebih tinggi dari daging ayam. Oleh karena itu, daging bebek memiliki banyak manfaat yang berguna bagi tubuh.

Kedua, tekstur daging bebek yang lembut, empuk, dan tidak mengandung banyak minyak. Bebeknya juga tidak berbau amis sehingga konsumen bisa dengan nyaman menikmati rasa bebek yang gurih ini.

Bebeknya diolah dengan sangat baik sehingga tulangnya juga dapat dicoba dan berasa gurih. Konsumen juga dapat mencoba bebek muda yang memiliki tekstur daging yang sangat empuk. Bebek muda ini juga merupakan menu baru yang dikeluarkan oleh Restoran Bebek Kaleyo dan mendapat sambutan baik dari masyarakat.

Ketiga, kremesan yang sangat renyah dan tidak berminyak yang menjadi pelengkap bebek goreng. Kremesan ini merupakan pengganti kerupuk dan diberikan dalam porsi yang cukup banyak. Restoran Bebek Kaleyo juga tidak menggunakan bahan pengawet, semuanya menggunakan bahan-bahan alami dan terjamin mutunya. Setiap hari Restoran Bebek Kaleyo mengganti semua bahan-bahan makanan dengan yang baru seperti sambal, kremesan, sayuran, dan menjaga agar kualitas rasa tetap terjaga.

Salah satu restoran yang terletak di daerah DKI Jakarta dan menyajikan masakan dengan olahan bebek sebagai bahan bakunya yaitu Restoran Bebek Kaleyo. Restoran Bebek Kaleyo menyediakan variasi daging bebek. Rahasia kelezatan masakan Restoran Bebek Kaleyo berasal dari resep turun-menurun sejak tahun 1976. Hasilnya, masakan daging bebek yang disajikan memberikan rasa gurih dan nikmat serta disukai masyarakat DKI Jakarta. Restoran Bebek Kaleyo memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh para konsumen.

Restoran Bebek Kaleyo memiliki keunggulan dalam hal cita rasa. Pertama, rasa sambalnya yang sangat pedas dan terdiri dari tiga jenis sambal. Yaitu sambal cabai hijau, sambal cabai merah dan sambal

mangga. Ketiga jenis sambal ini sangat diminati konsumen dan menjadi andalan bagi Restoran Bebek Kaleyo. Bagi konsumen yang menyukai pedas, pilihan sambal hijau sangat menarik untuk dicoba karena rasanya yang sangat pedas dan disajikan bersama bebek goreng yang masih panas. Konsumen yang tidak terlalu menyukai pedas bisa memilih sambal merah yang tersedia di masing-masing meja apabila konsumen ingin mengambil lebih banyak lagi. Bila ingin mencoba sensasi berbeda, konsumen bisa mencoba sambal mangga yang sangat diminati konsumen, sehingga seringkali sudah habis saat jam-jam padat pengunjung.

Restoran Bebek Kaleyo tidak hanya menawarkan produk dan pelayanan restoran. Kualitas produk dan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen akan memberikan kepuasan bagi konsumen Restoran Bebek Kaleyo itu sendiri. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut. Loyalitas merupakan sebuah komitmen untuk membeli kembali atau pembelian secara berulang dalam bentuk produk atau jasa yang kita sukai.¹ Hal ini dapat memberi gambaran mengenai mungkin atau tidaknya pelanggan beralih ke produk lain, terutama jika didapati adanya perubahan pada merek tersebut baik menyangkut harga atau atribut lainnya. Konsumen yang loyal akan melakukan pembelian berulang dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain meskipun mereka menawarkan sesuatu yang lebih menarik sehingga laba yang akan didapatkan perusahaan akan terus meningkat.

¹ Philip Kotler, and Kevin Lane Keller . Marketing Management, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall Published, 2012. Hal 127.

Oleh karena itu penulis, membuat karya ilmiah yang berkaitan tentang “Analisis Loyalitas Pelanggan Terhadap Restoran Bebek Kaleyo”.

B. Perumusan Masalah

Pada wilayah DKI Jakarta, banyak terdapat restoran bebek yang menyajikan menu bebek hampir sama dengan Restoran Bebek Kaleyo. Restoran-restoran pesaing ada yang berskala kecil ataupun besar, ada juga warung dengan tenda-tenda yang menyajikan menu olahan daging bebek dengan harga yang lebih murah. Hal tersebut dapat memberi dampak pada persaingan antar pebisnis di bidang kuliner dalam mendapatkan konsumen. Berikut nama restoran atau warung pesaing yang ada di tempat sekitar:

Banyaknya pesaing yang ada disekitar Restoran Bebek Kaleyo membuat jumlah pengunjung Restoran Bebek Kaleyo mengalami pasang surut. Oleh sebab itu, pihak manajemen Restoran Bebek Kaleyo harus dapat mempertahankan dan memuaskan konsumen yang akan datang, untuk dapat menghadapi persaingan yang sangat ketat. Untuk itu, perlu halnya mengetahui karakteristik konsumen dan mengetahui perilaku konsumen yang berkunjung ke restoran tersebut.

Selain demi mengetahui mengenai kepuasan konsumen, yang perlu diperhatikan pula yaitu loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen ini menggambarkan pembelian yang dilakukan berulang kali oleh konsumen yang berguna sebagai penambah keuntungan bagi perusahaan. Penelitian

dilakukan agar dapat memberi masukan kepada pihak restoran dalam menghadapi persaingan bisnis yang saat ini dialami. Berdasarkan perumusan di atas, dapat disimpulkan masalah yang di bahas dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana karakteristik konsumen Restoran Bebek Kaleyo?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan konsumen Restoran Bebek Kaleyo?
3. Bagaimana loyalitas konsumen dari Restoran Bebek Kaleyo?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menganalisis loyalitas konsumen Restoran Bebek Kaleyo.
- b. Mengidentifikasi karakteristik umum konsumen Restoran Bebek Kaleyo.
- c. Menganalisis proses keputusan pembelian konsumen Restoran Bebek Kaleyo.

2. Manfaat Penulis

Penulisan Karya ilmiah ini memiliki manfaat bagi para pihak yang berkepentingan, antara lain :

- a. Bagi penulis

Menambah wawasan penulis tentang loyalitas konsumen itu sendiri, terutama mengetahui bagaimana perilaku dan karakteristik

konsumen itu sendiri. Selain itu, mengetahui bagaimana perbedaan yang terjadi dalam perkuliahan dan yang terjadi dalam dunia bisnis.

b. Bagi perusahaan

Mengetahui kondisi yang sesungguhnya terjadi pada perusahaan sehingga penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

c. Bagi Fakultas

Sebagai pelengkap arsip Karya Ilmiah Universitas Negeri Jakarta yang dibuat oleh mahasiswa dalam bidang ilmu pemasaran terutama tentang loyalitas konsumen selain itu karakteristik konsumen, pengambilan keputusan pembelian konsumen dan sebagai tambahan referensi di perpustakaan serta untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama proses perkuliahan.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.