

BAB 1
PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dalam jaman sekarang ini, dunia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tuntutan-tuntutan yang dibutuhkan oleh setiap orang juga semakin kompleks seiring dengan perkembangan zaman. Terutama perusahaan yang bergerak dalam industri jasa layanan, dituntut untuk dapat tetap eksis dengan kemampuannya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Sesuai dengan motto “Pembeli adalah raja” maka setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya baik berupa produk maupun jasa yang berkualitas.

Begitu juga untuk rumah makan, yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha yang berorientasi pada jasa. Dengan menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas, niscaya pelanggan akan merasa dihargai dan dihormati.

Dengan munculnya banyak rumah makan di Surabaya maka secara tidak langsung setiap rumah makan dituntut untuk dapat lebih memperhatikan pelayanannya demi tercapainya harapan konsumen. Dengan tercapainya harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan terpenuhi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor manakah yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih rumah makan XYZ?
2. Mengacu pada faktor-faktor yang dipertimbangkan tersebut adakah perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen untuk rumah makan XYZ?"

1.3. Tujuan

Secara khusus penelitian ini bertujuan:

1. untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih rumah makan XYZ.
2. Kemudian atas dasar faktor-faktor tersebut hendak diketahui pula perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen

1.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif-alternatif perbaikan dan atau saran-saran yang dapat digunakan dalam penyusunan-penyusunan strategi oleh XYZ untuk meningkatkan kepuasan konsumennya.