

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia bisnis, banyak perusahaan ataupun pebisnis mampu bersaing dipasar guna memaksimalkan kinerja perusahaan nya. Perusahaan atau pebisnis harus mampu memahami akan kebutuhan dan keinginan para pelanggan atau konsumen nya. Maka dari itu, perusahaan perlu menyusun strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan pelanggan nya dan mampu bertahan pada persaingan bisnis yang sehat.

Pada era saat ini, bisnis yang sangat berkembang pesat adalah pada sektor makanan, ataupun yang sering kita jumpai dengan istilah kuliner. Persaingan dalam bisnis kuliner semakin ketat ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner dengan menghasilkan produk pada jenis yang sama, akan tetapi harga dan pelayanan nya beranekaragam. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan dan inovasi serta mampu menciptakan ide-ide baru agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang telah mereka beli. Hal ini tercermin dari komitmen para perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan nya. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau pengenalan produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.¹ Dengan terpauaskannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut

¹ Kasmir, "Kewirausahaan", (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2008) hlm. 171

memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas akan suatu produk tentunya pelanggan tersebut akan selalu menggunakan ataupun mengkonsumsi produk tersebut secara terus-menerus. Dengan begitu produk pada perusahaan tersebut laku dipasaran, yang pada akhirnya akan memperoleh laba dan bisnis nya dapat bertahan dan kemungkinan akan terus berkembang.

Salah satu bisnis yang sedang marak diperbincangkan pada masyarakat muslim adalah bisnis makanan yang mengusung tema syariah. Bisnis syariah pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan bisnis konvensional, yang membedakan hanya saja bisnis syariah harus menerapkan aturan-aturan yang sesuai dengan syariat Agama Islam. Salah satu nya restoran yang mengusung tema syariah adalah Waroeng Steak and Shake, memiliki 80 cabang serta 1700 karyawan di seluruh Indonesia, dimana restoran ini sangat ramai dikunjungi. Dari berbagai kalangan dapat menikmati nya. Waroeng Steak and Shake adalah salah satu dari ratusan rumah makan atau restoran yang sudah bersertifikasi halal MUI dan salah satu Steak yang sudah berlabelkan halal dari restoran-restoran berbintang lainnya, karena dari penyembelihan hingga cara mengolahnya sesuai dengan aturan dan syariat Agama Islam.

Pemilik dari Waroeng Steak and Shake Jody Brotosuseno yang merupakan seorang wirausahawan berasal dari Kota Yogyakarta. Awal mulanya belajar bisnis dengan guru bisnis nya Ustadz Yusuf Mansyur. Pemilik dari Waroeng Steak and Shake ini akhirnya mengembangkan usahanya dengan mengajak investor dari kalangan ustadz di berbagai daerah di Jawa, Bali, dan Sumatera. Waroeng Steak and Shake menerapkan ESQ dan Spiritual Company pada seluruh karyawan nya.

Berawal dari masukan beberapa ustadz, Jody Brotosuseno mendaulat ustadz Syamsuri untuk membuat sistem sekaligus mengawalinya. Spiritual Company yang diterapkannya terdiri dari dakwah dan pendidikan Islam. Untuk dakwah bil hal, dilakukan melalui olahraga. Kegiatan sosial, infaq karyawan, dan seni budaya. Untuk pendidikan Islamnya yakni pengadaan tausiyah rutin di outlet-outlet dan kantor, buletin bulanan, pengajian internal karyawan yang dilaksanakan setiap pekan, serta belajar membaca Al-Qur'an bagi seluruh karyawannya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil objek penelitian di sebuah restoran atau rumah makan Waroeng Steak and Shake sesuai judul diatas dimana kualitas pelayanan, produk, dan harga sangat berperan penting dalam meningkatkan asset penjualan sebuah perusahaan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan kepuasan pada pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Latar Belakang Penelitian yang sudah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi?
- 2) Seberapa besar pengaruh label halal terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari masalah yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian yang akan dicapai adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh label halal terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake cabang Juanda Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terkait pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis

a) Akademis

Dapat dijadikan bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama dan dalam ruang lingkup yang lebih luas. Menambah wawasan serta pengetahuan pada penelitian ini khususnya pada “industri halal” pada restoran yang berbasis syariah.

b) Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan agar pelaku pada sektor bisnis khususnya restoran berbasis syariah dapat betul-betul mengaplikasikan produk, harga dan pelayanannya sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits.

c) Pihak Lain

Sebagai pengabdian dan pengembangan keilmuan penulis pada bidang penelitian, serta dapat dikembangkan dan diperluas menjadi lebih baik, berkualitas, dan bermanfaat bagi yang membacanya.

