

BAB I

PENDAHULUAN

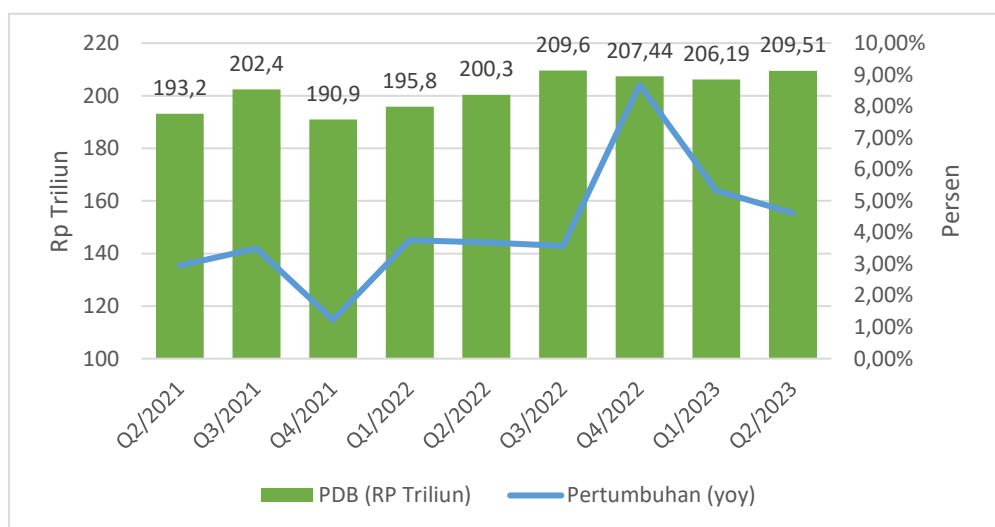
A. Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini persaingan dunia bisnis semakin bertambah ketat yang menuntut para pelaku bisnis untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing. Perusahaan harus bekerja keras dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen akan meningkatkan penjualan dan performa perusahaan. Cara perusahaan agar dapat meningkatkan penjualan yaitu dengan melakukan strategi pemasaran, misalnya menetapkan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas makanannya, memberikan promosi yang sesuai tertera pada informasi yang diberikan pada konsumen, dan memberikan kualitas layanan yang prima agar dapat membangun hubungan yang baik dengan konsumen.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat produk domestik bruto (PDB) atas dasar harga konstan (ADHK) dari industri makanan dan minuman (mamin) sebesar Rp209,51 triliun pada kuartal II/2023. Nilai tersebut naik 4,62% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya (*year on year/yoy*) sebesar Rp200,30 triliun. Pertumbuhan kinerja industri makanan dan minuman merupakan yang terbesar keempat dibandingkan subsektor industri pengolahan lainnya pada kuartal II/2023. Posisinya di bawah industri alat angkutan, logam dasar, dan elektronika yang masing-

masing tumbuh 9,66% (yoy), 11,49 (yoy), dan 17,32% (yoy). Industri mamin merupakan salah satu subsektor dari industri pengolahan. Industri ini berkontribusi sebesar 34% terhadap PDB industri pengolahan pada kuartal II/2023. Meski demikian, pertumbuhan industri makanan dan minuman mengalami perlambatan pada kuartal II/2023. Hal tersebut menandakan bahwa industri makanan dan minuman sudah pulih dari pandemi Covid-19 yang sebelumnya terjadi,.

(<https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-462-pada-kuartal-ii2023>, 24 Agustus 2023).



Sumber data : Badan Pusat Statistik (2023), dalam dataindonesia.id

Gambar 1
PDB Industri Makanan dan Minuman (Q2/2021-Q2/2023)

Pada dasarnya makhluk hidup yang ada di seluruh dunia mempunyai kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya, terutama pada manusia itu sendiri. Kebutuhan manusia tidak akan sama satu sama lain, seperti pada kebutuhan orang lansia, dewasa, remaja, dan anak-anak pasti tentu berbeda.

Oleh sebab itu manusia selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan tidak pernah berhenti. Kebutuhan manusia yang paling utama itu adalah makanan dan minuman, karena hal tersebut harus terpenuhi agar tidak kelaparan serta bisa melanjutkan aktifitasnya. Manusia membutuhkan makanan atau minuman akan membeli produk ataupun datang ke tempat makan atau restoran. Sehingga, bisnis kuliner merupakan usaha yang paling menjanjikan untuk dijalankan.

Salah satu bisnis kuliner yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bidang usaha atau bisnis makanan dan minuman di restoran. Restoran adalah tempat yang menyajikan makanan dan minuman dengan menyediakan bermacam-macam fasilitas yang akan membuat pengunjung merasa nyaman dan senang ketika menyantap makanan. Tidak sedikit restoran yang menjadikan menu andalan mereka yaitu seperti makanan tradisional, seafood, olahan ayam, makanan eropa, jepang, korea, dan bahkan restoran cepat saji. Biasanya restoran akan di desain semenarik mungkin sampai terlihat lebih eksklusif, dan umumnya restoran memberikan pelayanan melalui karyawannya dengan seragam yang khas restoran, dan menu yang dimasak oleh koki profesional (<https://interiordesign.id/restoran-pengertian-jenis-tujuan-dan-sistem-pelayanan/>, 25 November 2022).

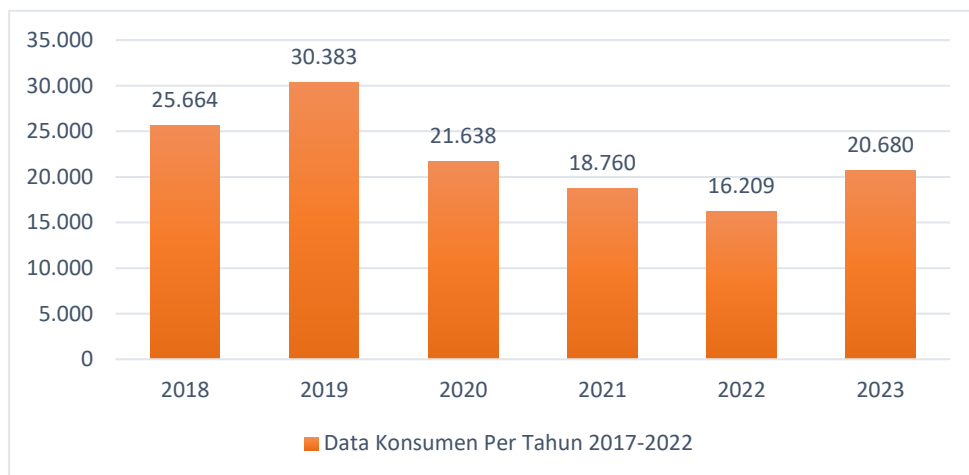
Bisnis kuliner di Indonesia sangat menjanjikan bagi para pelaku usaha karena termasuk salah satu bisnis yang menjanjikan dan juga Indonesia merupakan negara yang memiliki berbagai macam daerah dan budaya serta banyak variasi makanan yang bisa kita pilih untuk dijadikan bisnis. Peluang bisnis kuliner ada di semua berbagai tempat kegiatan ekonomi, seperti pasar tradisional maupun konvensional, kafe, rumah makan, restoran, dan lain sebagainya.

Kota Bogor termasuk salah satu kota di Jawa Barat yang letaknya sangat dekat dengan Jakarta. Dengan letak geografis ini, Bogor memiliki potensi yang besar untuk berkembang dari segi ekonomi dan pariwisatanya. Dengan ramainya pengunjung di kota Bogor saat momen liburan, maka tersedia juga tempat kuliner seperti restoran di sekitarnya. Ada banyak restoran yang cocok untuk keluarga di kota Bogor, yang paling banyak dipilih adalah restoran dengan rating tinggi. Selain rating, restoran di kota Bogor memiliki tempat yang menarik dan pemandangannya indah, salah satunya yaitu Resto Gurame Cobek Mang Dayat (<https://bobo.grid.id/amp/083817328/rekomendasi-tempat-makan-keluarga-di-bogor-rating-lebih-dari-45-di-google>, 20 Juni 2023).

Resto Gurame Cobek Mang Dayat merupakan sebuah tempat makan atau restoran yang berada di kota Bogor tepatnya pada Jalan Raya Bubulak RT 02/RW 12 Kecamatan Bogor Barat. Lokasinya strategis karena berada di pinggir jalan, sehingga memudahkan konsumen untuk menemukan restoran ini. Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini menyajikan berbagai

menu cepat saji, seperti aneka makanan seafood, ayam, ikan gurame, burung puyuh, sayur atau sop, serta aneka minuman. Resto Gurame Cobek Mang Dayat juga menawarkan tempat untuk mengadakan berbagai macam acara seperti, *wedding*, lamaran, *gathering*, *meeting*, ulang tahun, dan arisan. Konsep desain yang tradisional karena menyediakan tempat duduk lesehan di saung, suasana yang nyaman dan sejuk karena nuansa alam yang masih banyak pepohonan menjadi tempat yang pas untuk berkumpul. Tersedia juga tempat bermain untuk anak-anak, mushola yang nyaman dan ber-ac, serta disediakan juga *live music*.

Resto Gurame Cobek Mang Dayat sudah dibuka sejak tahun 2018, sudah sangat menarik perhatian warga kota Bogor dan sekitarnya karena disuguhkan dengan pemandangan alam yang indah dan asri. Hal tersebut menjadi salah satu tempat kuliner yang harus dituju oleh masyarakat kota Bogor maupun luar. Dapat dilihat dari jumlah data konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat yang mengalami fluktuasi dari tahun 2018 hingga 2023. Terjadinya penurunan tiga tahun beruntun dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Resto Gurame Cobek Mang Dayat mengalami penurunan jumlah konsumen yang drastis di tahun 2020, hal itu dikarenakan pandemi Covid-19 yang melanda di seluruh dunia dan berdampak juga pada sektor industri makanan dan minuman.



Sumber data : Resto Gurame Cobek Mang Dayat, 2023

Gambar 2
Data Konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat Yasmin Kota
Bogor Tahun 2018-2023

Ditengah maraknya persaingan pada bisnis kuliner, membuat perusahaan atau restoran harus lebih memperhatikan kepuasan konsumen agar dapat bertahan ditengah maraknya persaingan dengan bisnis atau tempat kuliner lain. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal utama yang harus dijalankan oleh sebuah perusahaan agar dapat menjalankan keberlangsungan usahanya dengan baik. Konsumen akan merasa puas atau tidak puas setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk yang dibelinya. Simanihuruk et al., (2023:50) memaparkan pada pengertian kepuasan konsumen itu sendiri adalah suatu sikap, penilaian, dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah melakukan pembelian.

Pada tabel 1 terlihat bahwa tingginya tingkat persaingan pada bisnis kuliner restoran masakan sunda di kota Bogor. Resto Gurame Cobek Mang Dayat memiliki jumlah ulasan dan google ranking yang rendah dibanding dengan restoran pesaing lain. Hal ini dikarenakan harga pada produk yang

dijualnya cukup mahal dan tidak sebanding dengan kualitas dan rasa makanan dan minumannya, promosi yang diberikan pada konsumen tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan, serta pelayanan yang kurang ramah dan baik sehingga konsumen merasa kurang puas karena tidak sesuai dengan harapannya. Pihak perusahaan Resto Gurame Cobek Mang Dayat harus menerapkan suatu strategi yang dapat memenangkan persaingan di bisnis kuliner ini dengan cara ditingkatkan lagi kualitas dan rasa makanannya serta pelayanan yang diberikan ke konsumen agar sebanding dengan harga yang ditawarkan sehingga konsumen pun dapat merasa puas dan nyaman.

Tabel 1
Restoran Masakan Sunda Populer di Kota Bogor

No	Nama	Jumlah Ulasan	Google Ranking	Alamat
1.	The Rica Resto	658	4,9	Jl. Raya Pajajaran No. 8, Babakan, Bogor Tengah
2.	Kemangi Sunda	110	4,9	Jl. Roda No. 198, Babakan, Bogor Tengah
3.	Resto 35	6	4,8	Jl. Raya Pajajaran, No. 35, Babakan, Bogor Tengah
4.	Gurih 7 Bogor	30.000	4,7	Jl. Raya Pajajaran No. 102, Bantarjati, Bogor Utara
5.	RM. Bumi Aki Bogor	17.000	4,7	Jl. Raya Pajajaran No. 51, Bantarjati, Bogor Utara
6.	Resto Gurame Cobek Mang Dayat Yasmin	5.066	4,7	Jl. Raya Bubulak RT 02/RW 12, Cilendek, Bogor Barat
7.	Bebek Slamet Sundanese	10	4,7	Jl. Duihan Raya No.1, Baranangsiang, Bogor Timur
8.	Rumah Makan Pondok Aren Khas Sunda	345	4,6	Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No. A7, Bubulak, Bogor Barat
9.	Kluwih Sunda	11.075	4,5	Jl. Bina Marga No. 12, Baranangsiang, Bogor Timur
10.	Saung Kuring	8.523	4,5	Jl. Sholeh Iskandar No.9, RT 04/RW 11, Kedungbadak, Tanah Sareal

Sumber data : Hasil Pengolahan Dari Beberapa Sumber

Kepuasan akan mendorong seorang pembeli atau konsumen untuk melakukan pembelian ulang produk tersebut, akan tetapi kalau tidak merasa puas tidak akan melakukan pembelian ulang. Menurut Indrasari (2019:82) terdapat beberapa faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Berikut ini adalah hasil pra-survei mengenai faktor-faktor kepuasan konsumen.

Tabel 2
Pra- Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya merasa puas pada kualitas produk Resto Gurame Cobek Mang Dayat yang disajikan dengan lezat.	21	9	70%	30%
2	Resto Gurame Cobek Mang Dayat memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga sesuai dengan harapan saya.	11	19	36,7%	63,3%
3	Saya merasa puas setelah mengkonsumsi produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat saat diadakannya promosi.	7	23	23,3%	76,7%
4	Harga produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat lebih murah dibandingkan pesaing lain.	3	27	10%	90%
5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Resto Gurame Cobek Mang Dayat meskipun harus mengeluarkan biaya tambahan (<i>tax</i>).	20	10	66,7%	33,3%

Sumber data : Data primer, diolah (Pra Survei, Desember 2023)

Sebelum melakukan pembelian pada sebuah produk makanan maupun minuman, harga menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi konsumen. Menurut Sanjaya et al., (2023:47) harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk barang atau jasa dengan jumlah atau nilai yang

ditukarkan oleh para kosumen agar memperoleh manfaat serta dapat memiliki dan menggunakan suatu produk barang atau jasa. Resto Gurame Cobek Mang Dayat menawarkan harga yang dinilai kompetitif, karena menjadi salah satu hal yang penting agar dapat memberikan *value* atau nilai tambah untuk konsumen sehingga merasa puas.

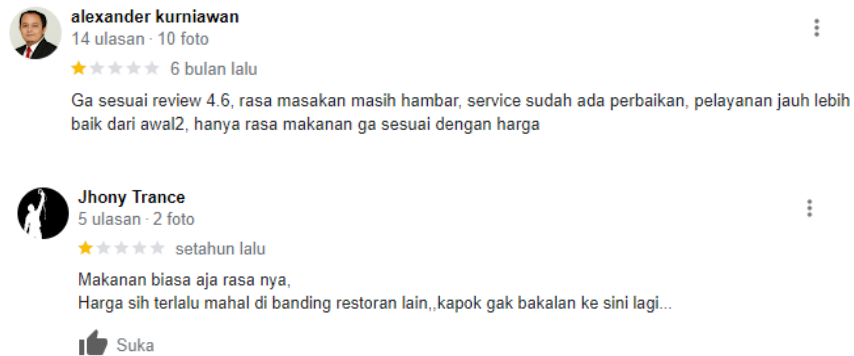
Tabel 3
Perbandingan Harga Makanan dan Minuman Pada Restoran
Masakan Sunda Populer di Kota Bogor (Rp)

No.	Nama Restoran	Makanan	Minuman
1.	The Rica Resto	20.000 – 300.000	10.000 – 40.000
2.	Kemangi Sunda	5.000 – 50.000	30.000 – 35.000
3.	Resto 35	30.000 – 150.000	15.000 – 45.000
4.	Gurih 7 Bogor	20.000 – 130.000	10.000 – 40.000
5.	RM. Bumi Aki Bogor	50.000 – 250.000	10.000 – 50.000
6.	Resto Gurame Cobek Mang Dayat Yasmin	30.000 – 120.000	10.000 – 40.000
7.	Bebek Slamet Sundanese	10.000 – 120.000	5.000 – 20.000
8.	Rumah Makan Pondok Aren Khas Sunda	10.000 – 70.000	5.000 – 15.000
9.	Kluwih Sunda	10.000 – 110.000	6.000 – 35.000
10.	Saung Kuring	15.000 – 125.000	10.000 – 60.000

Sumber data : Hasil Pengolahan Dari Beberapa Sumber

Harga yang ditawarkan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini mulai dari Rp 10.000 – Rp 40.000 untuk minuman dan Rp 30.000 – Rp 120.000 untuk makanan. Harga yang ditawarkan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini tidak selalu bisa dijangkau oleh semua kalangan. Konsumen juga merasa bahwa harga yang diberikan Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini cukup mahal dan tidak sesuai dengan rasa makanannya yang hambar dan rasanya biasa saja. Hal ini menyebabkan, konsumen beralih ke restoran pesaing lain karena harga yang ditawarkan Resto Gurame Cobek Mang

Dayat mahal dan tidak sebanding dengan kualitas produknya. Hal ini diperkuat dengan penilaian dalam ulasan google review berikut ini.



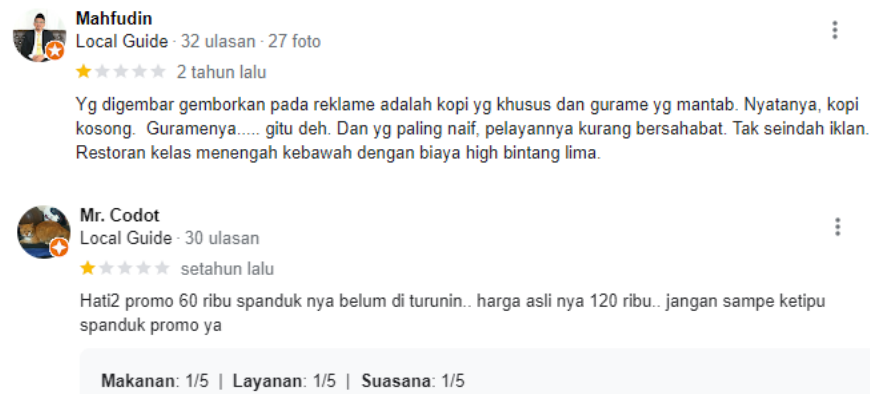
Sumber data : Google Review

Gambar 3 **Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Harga** **Resto Gurame Cobek Mang Dayat**

Selain harga pada produk makanan dan minuman di Resto Gurame Cobek Mang Dayat, promosi adalah salah satu cara untuk dapat menarik perhatian dan mempertahankan konsumen dengan cara menawarkan sebuah produk makanan dan minuman agar memberikan kepuasan bagi konsumen. Menurut Ibrahim (2021:65) promosi adalah suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang atau suatu perusahaan dengan masyarakat luas, yang dimana tujuannya adalah untuk memperkenalkan suatu produk barang atau jasa perusahaan kepada masyarakat serta untuk memengaruhi masyarakat luas agar membeli dan menggunakan produk tersebut.

Dalam hal promosi ini, Resto Gurame Cobek Mang Dayat sudah melakukan promosi terhadap produknya melalui reklame maupun spanduk yang dipasang di depan restoran dan di pinggir jalan. Akan tetapi, konsumen

merasa kurang puas terhadap promosi yang diberikan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat karena tidak sesuai dengan apa yang tercantum pada media promosinya. Hal ini diperkuat dalam penilaian ulasan berikut ini.



Sumber data : Google Review

Gambar 4 **Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Promosi** **Resto Gurame Cobek Mang Dayat**

Suatu perusahaan atau usaha bisnis kuliner harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik, karena hal itu mempengaruhi kepuasan dan loyalitas seorang konsumen. Menurut Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan merupakan pemenuhan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk dapat mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan itu sendiri berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Meningkatnya kualitas pelayanan didalam perusahaan merupakan hal paling penting dalam suatu strategi pemasaran karena dapat membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini tidak sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Salah satunya yaitu karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat sibuk sendiri dan kurang ramah, sehingga konsumen merasa tidak dilayani dengan baik. Lalu, pelayanan yang diberikan karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat dalam menyajikan makanan dan minumannya terbilang cukup lama. Dari hal tersebut, membuat konsumen tidak merasa puas dan nyaman akan pelayanan yang dirasakannya karena tidak sesuai keinginan dan harapannya. Hal ini diperkuat dalam penilaian ulasan berikut ini.



Sumber data : Google Review

Gambar 5 **Ulasan Tidak Puas Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan** **Resto Gurame Cobek Mang Dayat**

Dari penjelasan diatas mengenai harga yang ditawarkan pada produk makanan dan minuman di Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini dinilai kompetitif, akan tetapi tidak sesuai dengan kualitas rasa pada produk

makanan yang dijualnya. Promosi yang diberikan pada konsumen tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan pada media promosinya, sehingga konsumen salah menangkap informasi tersebut. Dan pada kualitas pelayanan yang diberikan masih terasa kurang ramah dan baik pada konsumen. Dibawah ini terdapat hasil pra-survei pada konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat.

Tabel 4
Pra-Survei Konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Variabel Harga					
1.	Harga di Resto Gurame Cobek Mang Dayat bisa dijangkau oleh semua kalangan.	8	22	26,6%	73,3%
2.	Resto Gurame Cobek Mang Dayat memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produknya.	12	18	40%	60%
3.	Harga produk makanan di Resto Gurame Cobek Mang Dayat lebih murah dibandingkan dengan pesaing.	5	25	16,7%	83,3
4.	Saya membeli produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat karena manfaat yang dirasakan sesuai dengan harga yang dikeluarkan.	20	10	66,7%	33,3%
Variabel Promosi					
5.	Saya tertarik mengkonsumsi produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat karena melihat iklan produknya melalui media promosi offline (reklame).	9	21	30%	70%
6.	Resto Gurame Cobek Mang Dayat melakukan promosi dengan memberikan diskon kepada konsumen.	17	13	56,7%	43,3%
7.	Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk yang dijualnya.	19	11	63,3%	36,7%

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Variabel Kualitas Pelayanan					
8.	Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat berpenampilan rapi saat melayani.	27	3	90%	10%
9.	Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat memiliki kesungguhan dalam memberikan perhatian kepada konsumen.	13	17	43,3%	56,7%
10.	Resto Gurame Cobek Mang Dayat cepat dalam menyajikan produk yang dipesan oleh saya.	4	26	13,3%	86,7%
11.	Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat cepat merespons apa yang dikeluhkan oleh saya.	20	10	66,7%	33,3%
12.	Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat memberikan pelayanan yang ramah sehingga membuat saya yakin untuk membeli produknya.	12	18	20%	60%
Variabel Kepuasan Konsumen					
13.	Saya merasa puas saat mengkonsumsi produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat karena sudah sesuai harapan.	12	18	40%	60%
14.	Saya tidak akan beralih ke pesaing lain untuk mengkonsumsi produk yang dijualnya.	6	24	20%	80%
15.	Saya bersedia merekomendasikan ke orang-orang terdekat terkait produk di Resto Gurame Cobek Mang Dayat..	19	11	63,3%	36,7%

Sumber data : Data primer, diolah (Pra Survei, Desember 2023)

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian adanya pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen resto gurame cobek mang dayat. Kemudian untuk selanjutnya peneliti mengambil judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTO GURAME COBEK MANG DAYAT.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini:

1. Harga yang ditawarkan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini tidak selalu bisa dijangkau oleh semua kalangan.
2. Konsumen juga merasa bahwa harga yang diberikan Resto Gurame Cobek Mang Dayat ini cukup mahal dan tidak sesuai dengan rasa makanannya yang hambar dan rasanya biasa saja.
3. Konsumen beralih ke restoran pesaing lain karena harga yang ditawarkan Resto Gurame Cobek Mang Dayat mahal dan tidak sebanding dengan kualitas produknya.
4. Konsumen merasa kurang puas terhadap promosi yang diberikan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat karena tidak sesuai dengan apa yang tercantum pada media promosinya.
5. Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat terkadang terlihat setengah hati dalam melayani, sehingga konsumen merasa kurang diberikan perhatian.
6. Karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat sibuk sendiri dan kurang ramah, sehingga konsumen merasa tidak dilayani dengan baik.
7. Pelayanan yang diberikan karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat dalam menyajikan makanan dan minumannya terbilang cukup lama.

8. Banyaknya konsumen yang kurang merasa puas dan beralih ke pesaing lain karena produk Resto Gurame Cobek Mang Dayat yang dikonsumsi tidak sesuai harapan mereka.

C. Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian terdapat batasan-batasan masalah, hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan seorang konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan identifikasi masalah, maka pembahasan dalam penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan menginvestigasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor. Untuk lebih memfokuskan penelitian ini, rumusan masalah yang dapat diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor?

2. Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor?
4. Apakah harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor.

4. Untuk mengetahui apakah harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat di Kota Bogor.

F. Kegunaan Penelitian

Terdapat (3) tiga kegunaan di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan harga, promosi dan kualitas pelayanan yang telah diberikan sebelumnya.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam memperluas wawasan mengenai pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca dalam mendapatkan informasi tambahan dan ilmu yang bermanfaat sebagai referensi mengenai harga, promosi, dan kualitas pelayanan dalam restoran yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penelitian ini, terdapat susunan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini, peneliti akan memperkenalkan judul skripsi beserta latar belakang penelitian, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian dalam melakukan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, peneliti akan membahas teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian, yaitu pengertian harga, promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen, serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran umum objek yang diteliti, hasil penelitian berupa perhitungan analisis data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian.