BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor industri merupakan salah satu sektor penunjang berhasilnya pembangunan ekonomi suatu negara, termasuk di Indonesia. Selain itu, keuntungan yang diperoleh dari sektor Industri membuat kalangan pebisnis berlomba-lomba untuk membangun perusahaan atau bidang usaha mereka sendiri dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang tentunya juga akan berdampak pada pembangunan ekonomi negara. Namun, tidak semua perusahaan atau bidang usaha yang mampu meraih kesuksesan. Ketatnya persaingan tersebut membuat perusahaan-perusahaan berusaha keras untuk mempertahankan konsumen dan memperoleh kosumen yang baru untuk membeli produknya agar tetap bisa bertahan di sektor Industri ini.

Di Indonesia sendiri sampai saat ini masih mengandalkan sektor industri makanan dan minuman karena dinilai mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian nasional, baik dari peningkatan investasi, penyerapan tenaga kerja, maupun capaian nilai ekspor. Hal ini dibuktikan dengan kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri non-migas mencapai 34,95% pada triwulan 2017 yang menjadikan sektor industri makanan dan minuman kontributor PDB terbesar dari subsektor yang lain [7].

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Industri makanan dan minuman di dalam negeri sendiri pun mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tidak hanya dalam skala besar, tetapi juga meliputi industri kecil dan menengah. Selain itu, beberapa makanan yang ada di Indonesia dinilai sebagai makanan terenak di dunia, seperti: rendang, nasi goreng, dan sate [3].

Di Sumatera Barat, khususnya Kota Padang didominasi oleh industri makanan. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang mencatat terdapat 4000 industri kecil menengah di bidang makanan di Kota Padang [4]. Salah satu tujuan wisata kuliner yang ada di Kota Padang adalah rumah makan dan restoran masakan padang yang menyajikan makanan khas Sumatra Barat. Cita rasa yang khas membuat restoran masakan padang menjadi sangat terkenal di seluruh Indonesia.

Satu dari sekian banyak restoran masakan padang yang ada di Indonesia adalah Restoran Sederhana. Restoran Sederhana merupakan perusahaan waralaba yang bergerak di bidang makanan dengan ciri khas masakan Padang. Didirikan pertama kali pada tahun 1972 oleh Bustaman. Saat ini sudah ada lebih dari seratus cabang Restoran Sederhana, salah satunya berada di Kota Padang. Restoran Sederhana Padang sudah berdiri sejak tahun 2008 dan sampai saat ini masih menjadi tujuan wisata kuliner utama di Kota Padang. Konsumennya pun bukan hanya dari kalangan dalam negeri saja, tak jarang wisatawan luar negeri yang tengah berwisata di Kota Padang menjadi konsumen restoran ini.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Persaingan di dunia usaha kuliner membuat Restoran Sederhana memikirkan cara untuk membuat konsumennya merasa puas dan kembali lagi membeli produk yang ditawarkan. Menurut Nugroho dan Priarta dalam [1] salah satu cara memenangkan persaingan adalah perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya akan menyebabkan konsumen menjadi lebih puas. Irawan mengatakan bahwa ada lima aspek utama dari kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan [2].

Demi memenangkan persaingan bisnis dengan memberikan kepuasan kepada para konsumennya sehingga nantinya para konsumen itu akan memberikan penilaian yang baik terhadap Restoran Sederhana, maka Restoran Sederhana Padang perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga nantinya bisa mengatur strategi penjualan agar konsumen merasa puas dan tetap kembali ke Restoran Sederhana Padang.

Pada penelitian ini akan digunakan analisis faktor eksploratori untuk menganalisis kepuasan konsumen Restoran Sederhana Padang. Analisis Faktor Eksploratori (AFE) selanjutnya disebut analisis faktor digunakan untuk mengumpulkan variabel-variabel yang saling berkorelasi ke dalam kelompok-kelompok variabel. Kelompok variabel yang terbentuk tersebut disebut dengan faktor, di mana antara satu faktor dengan faktor lainnya tidak berkorelasi. Faktor-faktor yang terbentuk tersebut dapat menjelaskan sebagian besar informasi yang terkandung pada variabel [5].

Para peneliti terdahulu menggunakan analisis faktor untuk mereduksi variabel penelitian menjadi faktor-faktor yang jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah variabel tetapi mampu menerangkan informasi dari sekumpulan variabel pada masing-masing faktor tersebut. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zampurnama, dari tujuh belas variabel yang diteliti diperoleh enam faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Rumah Makan Ampera Ramah, yaitu: (1) faktor yang dipengaruhi oleh cita

rasa, variasi menu, penyajian, dan kebersihan makanan; (2) faktor yang dipengaruhi oleh empati, estetika, ekspresi, dan pembawaan diri; (3) faktor yang dipengaruhi oleh kecepatan daya tanggap dan jaminan; (4) faktor yang dipengaruhi oleh kewajaran harga dan keterjangkauan; (5) faktor yang dipengaruhi oleh kesegaran dan perbandingan harga; dan (6) faktor yang dipengaruhi oleh porsi dan bukti fisik [18].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah apa saja yang menjadi faktor kepuasan konsumen Restoran Sederhana Padang dengan analisis menggunakan analisis faktor.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian diterapkan pada kasus kepuasan konsumen Restoran Sederhana Padang. Analisis yang digunakan adalah analisis faktor eksploratori dengan metode pendugaan *Principal Component Analysis* (PCA). Metode rotasi faktor yang digunakan adalah rotasi varimax. Data yang digunakan pada penelitian merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Restoran Sederhana Padang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor kepuasan konsumen di Restoran Sederhana Padang dengan menggunakan analisis faktor.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab I pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab II landasan

teori berisi uraian teori-teori yang menjadi landasan untuk pembahasan pada bab selanjutnya. Bab III metode penelitian berisi data penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data dengan menggunakan analisis faktor. Bab IV pembahasan berisi tentang identifikasi, analisis, dan interpretasi terhadap pengolahan data dengan menggunakan analisis faktor. Bab V penutup berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran yang terkait dengan topik yang diteliti.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA