

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tumbuh dan berkembangnya pasar modern di wilayah perkotaan memang semakin pesat. Hadirnya sejumlah *department store*, toko serba ada atau Rumah Makan besar tampak menghiasi di sejumlah pasar modern umumnya di daerah perkotaan. Perusahaan yang bergerak di bidang produksi jasa atau barang pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai. Dalam pencapaian tujuan tersebut, pimpinan perusahaan harus dapat menjalankan kebijakan pemasaran agar dapat memasarkan barang/jasa dengan baik.

Umumnya masyarakat modern perkotaan dewasa ini ditandai dengan aktivitas kerja yang tinggi, khususnya yang terletak di perumahan, perkantoran dan sekolah. Mobilitas kegiatan tersebut berdampak pada semakin banyak orang menghabiskan waktunya di luar rumah karena banyaknya kegiatan, khususnya kalangan pelajar, mahasiswa dan karyawan yang sebagian besar dari mereka lebih suka mencari cara memenuhi kebutuhan untuk makan diluar dan mereka juga lebih memilih jenis produk dengan harga yang terjangkau dan memiliki cita rasa yang enak dan berkualitas.

Kota Medan merupakan salah satu daerah yang mempunyai banyak sekali jenis usaha makanan dan minuman, Salah satunya adalah jenis makanan Ayam Penyet yang di olah secara khas serta memiliki cita rasa berbagai bumbu dan rempah-rempah asli Indonesia sehingga tercipta produk yang lezat dan bergizi.

PT. Joko Solo Indonesia (PT. JSI) merupakan salah satu badan usaha restoran membuka usahanya yang bertempat di Jalan Merak Jingga, Medan. Restoran ini mencoba masuk pada persaingan yang sudah ketat dengan merebut pangsa pasar yang sama dengan restoran lainnya di Medan. Berdasarkan hasil survey awal, ada fenomena bahwa konsumen restoran ini makin hari makin bertambah, dimana pelanggan mereka yang terlihat banyak. Hal ini membuat peneliti ingin menganalisis tingkat kesetiaan pelanggan restoran ini berdasarkan tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen mengevaluasi keberhasilan dalam mengelola restoran menghadapi pesaing yang makin ketat dan agresif. Adapun menu pada Makanan di PT. Joko Solo Indonesia (PT. JSI) tersebut antar lain : Ayam penyet, Pecel Lele, Ayam Cremez, Kentang Goreng, Cah Kangkung dan dalam menu yang tersediapun di restoran ini bukan hanya menu dalam negeri yang di sajikan dalam buku menu tetapi menu luar negeripun tersedia di joko solo ini seperti steak ayam barbekyu dan berbagai macam menu menarik lainnya. Sedangkan menu pada Minuman di PT. Joko Solo Indonesia (PT. JSI) tersebut antara lain : Avocado Float, Blue Sky, Capuccino Float, Fanta Float, Jus Apel dan berbagai macam menu menarik lainnya.

Perusahaan yang menanggung resiko lebih besar adalah perusahaan yang tidak memantau pelanggan. Jika perusahaan memandang bisnisnya dari sudut pandang jangka pendek yang digerakkan oleh penjualan dan akhirnya gagal memuaskan pemegang saham, karyawan, pemasok, dan mitra saluran mereka maka diyakini akan terjadi penurunan dan bahkan perusahaan tersebut tidak akan