

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman yang semakin modern membuat masyarakat menginginkan sesuatu yang cepat dan praktis, perubahan pola hidup masyarakat akan berdampak pada pola konsumsi, khususnya masyarakat perkotaan yang sibuk dengan segala rutinitas di luar rumah. Keadaan inilah yang menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk membeli makanan di luar rumah dengan berbagai macam alternatif menu pilihan. Hal ini akan berpengaruh pada tingginya permintaan masyarakat akan jasa penyedia makanan terutama dalam bentuk makanan siap saji, sehingga peluang bisnis sangat menjanjikan untuk pelaku usaha di bidang penyajian makanan dan minuman (*food service*) khususnya kafe, rumah makan dan restoran.

Persaingan antar rumah makan dari waktu ke waktu akan terus mengalami peningkatan sejalan dengan peningkatan jumlah rumah makan yang ada. Upaya untuk memenangkan persaingan tersebut tergantung dari tiap-tiap pengusaha di dalam mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Rumah Makan Bale Sambal merupakan tempat makan yang menawarkan berbagai macam menu masakan yang dapat menggugah selera makan dengan menyediakan varian sambal yang siap disantap. Rumah Makan Bale Sambal ini menjadi salah satu rumah makan yang digemari masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya. Namun, munculnya restoran siap saji sejenis yang juga menawarkan produk yang serupa menyebabkan adanya persaingan serta penurunan minat konsumen dalam pembelian sehingga menyebabkan penurunan omset penjualan.

Selain itu, ada faktor lain yang menyebabkan penurunan omset penjualan seperti lokasi dan sanitasi pada Rumah Makan Bale Sambal. Menurut Azwar (1995), upaya sanitasi dasar meliputi penyediaan air bersih, pembuangan kotoran manusia (jamban), pengelolaan sampah dan saluran pembuangan air limbah. Peranan sanitasi dalam rumah makan juga merupakan bagian yang tak terpisahkan dari prinsip-prinsip *Food hygiene*. Salah satunya yaitu kualitas air yang digunakan baik dalam pengolahan bahan makanan maupun digunakan untuk pembersihan peralatan. Air yang kelihatan bersih belum merupakan jaminan telah memenuhi persyaratan kualitas air bersih, karena didalam air tersebut kemungkinan tercemar kuman atau mikroba yang menyebabkan air tersebut tidak memenuhi persyaratan. Lokasi Rumah Makan Bale Sambal terletak dekat dengan industri, kemungkinan air yang digunakan tercemar oleh limbah industri.

Hal ini yang menjadikan kekhawatiran pihak pengelola akan kehilangan pelanggan setianya. Oleh karena itu, dalam pengelolaannya, Rumah Makan Bale Sambal perlu mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan suatu strategi pemasaran yang melibatkan dan memperhitungkan seluruh bauran pemasaran yang saling terkait erat antara satu sama lainnya. Kualitas air juga sangat penting diketahui secara mendasar, dengan memperhatikan kualitas air akan menghasilkan air yang aman dan sehat pula sehingga konsumen akan merasa puas dengan sanitasi rumah makan tersebut.

Menurut Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Pelanggan yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan

produk dan jasa yang ditawarkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan adanya analisis yang didasarkan pada asumsi bahwa terdapat keterkaitan antara bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen dan akan dilakukan perhitungan jumlah bakteri pada air yang digunakan pada Rumah Makan Bale Sambal untuk mengetahui apakah air yang digunakan tersebut layak atau tidak untuk digunakan.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen dan sanitasi air pada Rumah Makan Bale Sambal Cabang Imogiri Barat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan empat variabel bauran pemasaran dengan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bale Sambal Cabang Imogiri Barat.
- b. Menentukan total bakteri air sebagai evaluasi sanitasi air yang digunakan pada Rumah Makan Bale Sambal Cabang Imogiri Barat.