

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri di era modern saat ini semakin mengalami peningkatan, salah satunya ialah industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan industri yang cenderung bergerak pada kegiatan yang terdiri dari berbagai macam kegiatan produksi barang dan jasa untuk kebutuhan wisatawan. Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Bangkalan terus bertambah sejak pembangunan Jembatan Suramadu pada tahun 2009. Tercatat oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan, pada tahun 2016 jumlah kendaraan yang melintas di Jembatan Suramadu telah mencapai lebih dari 7,5 juta kendaraan yang terdiri dari 5,3 juta kendaraan roda dua dan 2,2 juta jumlah kendaraan roda empat (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan, 2018). Peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Bangkalan akan menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat dalam melakukan kegiatan usaha agar meningkatkan perekonomian.

Selain wisata religi, Kabupaten Bangkalan menawarkan wisata kuliner yang banyak diminati oleh wisatawan. Wisata kuliner yang menjadi daya tarik wisatawan menjadi acuan pelaku usaha untuk mendirikan rumah makan atau restoran. Kabupaten Bangkalan pada tahun 2013 memiliki 118 rumah makan dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 129 rumah makan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan, 2018). Saat ini salah satu wisata kuliner di Kabupaten Bangkalan yang menjadi daya tarik bagi wisatawan adalah makanan dengan olahan bebek. Beberapa rumah makan atau restoran yang menyediakan makanan dengan olahan bebek, yaitu Kenanga, Bebek Songkem, Tera' Bulan, Ole Olang Resto Bangkalan, Rumah Makan Sinjay dan lainnya. Salah satu restoran yang menyediakan makanan dengan olahan bebek dan saat ini masih digemari oleh konsumen adalah Ole Olang Resto Bangkalan.

Selain berfungsi sebagai tempat makan, restoran juga menjadi salah satu referensi bersantai, rekreasi dan menjadi tempat untuk penyelenggaraan acara. Oleh karena itu, agar memiliki kesan yang berbeda dengan restoran lainnya, Ole Olang Resto Bangkalan menawarkan atmosfer restoran dengan budaya Madura

dan nuansa alam. Selain itu restoran yang terletak di Jl. Raya Ketengan KM 3 Bangkalan, Madura juga menyediakan dua pilihan tempat makan yaitu, formal dan lesehan. Hal tersebut diupayakan agar konsumen Ole Olang Resto Bangkalan yang mayoritas berasal dari wisatawan luar Madura senantiasa merasa nyaman serta dapat menarik minat konsumen untuk memilih berkunjung dan melakukan pembelian.

Semakin banyaknya bisnis restoran menjadikan Ole Olang Resto Bangkalan harus memahami karakteristik dari setiap konsumen agar dapat terus bersaing dengan restoran lain yang ada di sekitarnya. Melalui karakteristik konsumen yang beraneka ragam, menjadikan Ole Olang Resto Bangkalan dapat mengetahui atribut apa saja yang harus ada pada restorannya sehingga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Sikap dan perilaku konsumen Ole Olang Resto Bangkalan dapat menjadi penentu beberapa faktor yang akan menjadi prioritas utama bagi konsumen saat menentukan keputusan pembelian. Selain itu, pengambilan keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh tingkat kemampuan Ole Olang Resto Bangkalan dalam menarik minat konsumen. Kusri *et. al.*, (2017) mengatakan bahwa keputusan pembelian merupakan sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh pelaku usaha. Berawal dari niat ingin membeli, keputusan pembelian menjadi tahap dimana konsumen sangat ingin memiliki produk tersebut dan dengan rela mengeluarkan uang untuk sesuatu yang ingin dibeli.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka mendorong peneliti melakukan penelitian mengenai “Perilaku Konsumen Ole Olang Resto Bangkalan, Madura”. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pemilik Ole Olang Resto Bangkalan untuk mempertahankan apa saja yang dianggap positif dan mengevaluasi apa saja yang dianggap negatif menurut konsumen. Sehingga Ole Olang Resto Bangkalan tetap dapat menjalankan kegiatan usahanya dan mampu bersaing dengan restoran lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap atribut dan norma subyektif Ole Olang Resto, Bangkalan?

2. Faktor apa yang menjadi prioritas konsumen saat menentukan keputusan pembelian di Ole Olang Resto, Bangkalan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui sikap konsumen terhadap atribut dan norma subyektif Ole Olang Resto, Bangkalan;
2. Mengetahui faktor apa yang menjadi prioritas konsumen saat menentukan keputusan pembelian di Ole Olang Resto, Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi serta acuan dalam penelitian berikutnya mengenai perilaku konsumen di rumah makan atau restoran.

2. Manfaat bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan usaha serta dapat menjadi referensi dalam memperhatikan perilaku konsumen.

3. Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan dalam menganalisis perilaku konsumen di rumah makan atau restoran.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya menganalisis bagaimana sikap dan norma subyektif konsumen terhadap atribut restoran serta faktor apa yang menjadi prioritas konsumen dalam menentukan keputusan pembelian di Ole Olang Resto Bangkalan.