

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

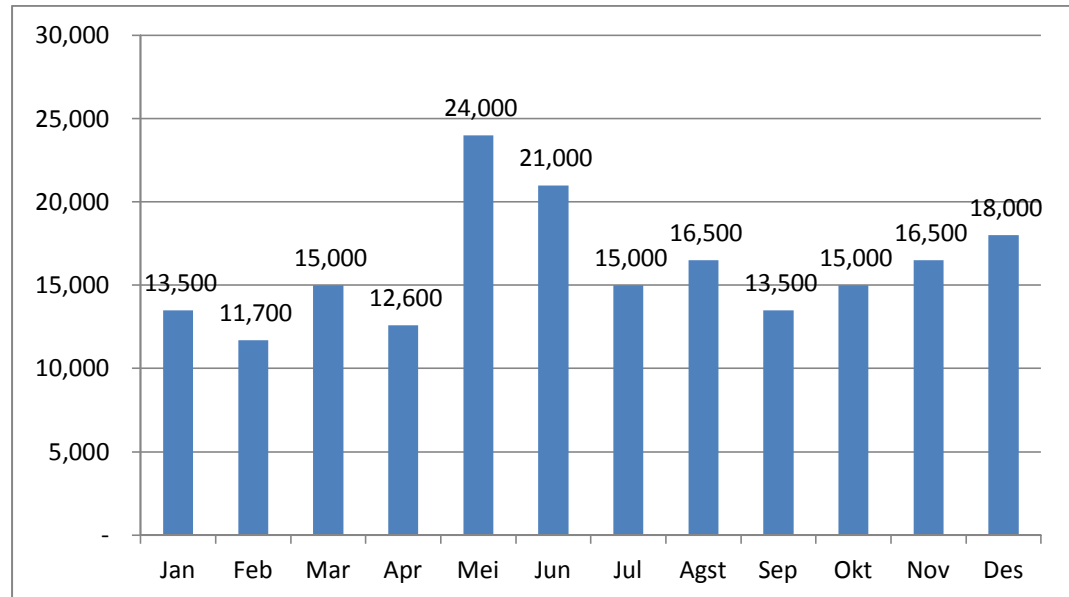
### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bisnis kuliner terus berkembang karena makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua manusia dan hal ini menjadikan persaingan yang ketat dalam bisnis kuliner. Oleh karena itu diperlukan strategi bisnis yang tepat agar bisnis lebih berkembang. Terlebih lagi Indonesia dikenal dengan kulinernya dengan berbagai makanan khas nusantara sehingga makanan yang diperjual belikanpun tersedia dalam berbagai jenis. Bisnis kulinerpun banyak bermunculan membuat persaingan di bisnis kuliner semakin tinggi dan para pengusaha dituntut untuk menentukan perencanaan strategi untuk menghadapi persaingan.

Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Hal ini dapat terlihat dari konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran dan hotel baru di seluruh wilayah Indonesia. Menurut data Kementerian Perindustrian industri restoran telah menyumbang 34,95% pada tahun 2017 untuk PDB industri nonmigas. Meningkat 4% dari tahun 2016 dan dipastikan akan terus meningkat pada tahun 2018 (keysoft, 2018).

Restoran Dapur Solo adalah salah satu bisnis food and beverage ,Restoran yang fokus menyajikan makanan khas pulau jawa ini mulai beroperasi sejak tahun 1988 di Solo Jawa Tengah. Restoran penyaji makanan nusantara ini resmi bergabung dengan perseroan PT Eatwell Culinary Indonesia sejak awal tahun 2018. perlu diketahui bahwa PT Eatwell Culinary Indonesia merupakan perusahaan yang fokus menyajikan masakan Asia, seperti restoran Icibhan Sushi, Ta Wan dan foodcour Eat & Eat, (katadata, 2018).

Dapur Solo sunter pun selalu ramai terutama saat jam makan siang, makan malam dan hari libur. Berikut ini adalah grafik jumlah pengunjung Dapur Solo sunter 1 tahun 2018.



**Gambar 1.1** Jumlah pengunjung Restoran Dapur Solo Sunter 2018  
(Sumber: Manajemen Dapur Solo Sunter)

Dari gambar diatas jumlah pengunjung Dapur Solo Cabang Sunter tahun 2018 mengalami fluktuatif setiap bulannya. Penurunan terbesar terlihat pada bulan februari 2018 yaitu dari 13.500 menjadi 11.700 pengunjung atau sekitar 13,3%. Hal ini terjadi karena pada februari 2018 dikarenakan Dapur Solo sunter sedang direnovasi (21 februari - 24 februari 2018) Kemudian berkurangnya jam oprasional juga berdampak pada berkurangnya jumlah pengunjung Dapur Solo Cabang Sunter. Setelah itu pada bulan mei mengalami peningkatan pengunjung sebesar 47,5% yaitu dari 12.600 menjadi 24.000 merupakan bulan Ramadhan dimana sebagian besar masyarakat sekitar dapur solo yang non muslim banyak berkunjung disiang hari dan banyak masyarakat muslim yang berkunjung menjelang buka puasa.

para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing dipasar. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan serta menciptakan kualitas produk dan layanan yang baik. Ketika hal tersebut dapat dilakukan, maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang puas secara tidak langsung akan membentuk sikap loyal terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Loyalitas pelanggan kunci sukses bagi perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Pelanggan yang loyal tidak akan mudah terpengaruh atau berpindah ke perusahaan lain.

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya bidang kuliner dalam menjalankan kegiatan usahannya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha bidang kuliner, dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maka mereka cenderung membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan, faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan diharapkan para pemilik usaha, khususnya dibidang kuliner benar-benar memperhatikan faktor pendorong tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan setelah mengkonsumsi barang atau jasa perusahaan.

Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga pelanggan tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pengalaman pelanggan dalam membeli produk yang baik atau buruk akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Oleh karena itu, pemain usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pelanggan. Kebutuhan yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan, haruslah cepat ditanggapi oleh perusahaan, yaitu dengan upaya pengembangan produk sesuai dengan harapan pelanggan tersebut (Assauri, 2012: 167).

Kualitas layanan mencerminkan suatu perbandingan antara tingkat dari pelayanan yang telah disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi

pelanggan, kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian yang mengimbangi atau melampaui harapan dari pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2017). Produk yang berkualitas berperan penting dalam menciptakan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan, Semakin berkualitas dari sebuah produk dan jasa yang diberikan kepada pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Produk yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan dapat mengembangkan produk sesuai dengan harapan.

Dari banyaknya restoran yang mengalami perkembangan, penulis mengambil salah satu contoh restoran dengan makanan khas Indonesia yang mengalami perkembangan cukup pesat dalam 30 tahun kebelakang ini yaitu Restoran Dapur Solo khususnya untuk cabang Sunter.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik dalam melakukan penelitian mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada restoran Dapur Solo Sunter.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas produk, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan restoran Dapur Solo Sunter, serta apakah kualitas produk Nasi Langi, kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan restoran Dapur Solo Sunter.

Adapun spesifikasi masalah terkait dengan penelitian terhadap nasabah restoran Dapur Solo Sunter, berdasarkan pada rumusan masalah pokok diatas adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?

5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan pokok dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk Nasi Langi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pelanggan restoran Dapur Solo Sunter, serta untuk mengetahui tidak langsung kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan restoran Dapur Solo Sunter .

Berdasarkan uraian diatas adapun spesifikasi tujuan terkait dengan penelitian terhadap pelanggan restoran Dapur Solo Sunter adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemahaman secara empiris mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen perusahaan Restoran Dapur Solo untuk dapat meningkatkan omset penjualan produk makanan dan minuman melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan meningkat, sehingga dapat membentuk sikap loyalitas pelanggan atas produk makanan dan minuman yang ditawarkan oleh perusahaan.