

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan merupakan peran yang penting dalam aspek kehidupan, selain itu makanan juga merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan sebagai identitas budaya. Maka dari itu sebagai salah satu produk wisata budaya, makanan atau pariwisata kuliner menjadi sangat penting. Pariwisata kuliner dapat menjadi keunggulan kompetitif yang dapat dijadikan sebagai pusat pengembangan sebuah destinasi, sehingga memberikan dampak pada kinerja ekonomi secara keseluruhan (Wijaya, 2019). Sukenti (2014) menyatakan bahwa Indonesia dikenal sebagai negara yang memiliki berbagai tempat wisata serta keunikan, seperti wisata sumber daya alam, wisata budaya dan tradisi yang berbeda dengan negara lain, serta untuk wisata kulinernya memiliki keunikan tersendiri. Walaupun kuliner unik ini dapat ditemukan di daerah lain yang bukan asalnya, namun kuliner yang dinikmati di kota asal akan lebih menambah nilai kenikmatan.

Dari keragaman wisata dan budaya ini menjadikan wisata kuliner Indonesia mempunyai potensi untuk berkembang, sejak 2014 pemerintah telah berupaya untuk menjadikan wisata kuliner agar semakin berkembang serta mampu bersaing di era globalisasi dari upaya tersebut pemerintah menjadikan 5 kota di Indonesia sebagai wisata kuliner utama Indonesia antara lain adalah Bali, Yogyakarta, Bandung, Solo, dan Semarang (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau Kemenparekraf, 2019). Kota-kota diatas dipilih berdasarkan kelayakan-kelayakan antara lain yaitu kelayakan produk serta daya tarik utama, kelayakan pengemasan produk dan *event*, kelayakan lingkungan, kelayakan bisnis, dan peran pemerintah daerah itu sendiri, hal tersebut dilakukan oleh pemerintah tidak lain adalah untuk terus memajukan pertumbuhan kuliner di Indonesia, pertumbuhan wisata belanja dan wisata kuliner harus dipacu agar lebih mendorong

ekonomi nasional. Dilansir dari situs iNews.id, Kemenparekraf menyatakan bahwa wisata kuliner atau wisata belanja menjadi penyumbang terbesar untuk kemajuan perekonomian, terlihat data terakhir yang diterbitkan oleh badan ekonomi kreatif (BEKRAF) pada tahun 2018 yaitu jumlah produk domestik bruto (PDB) adalah sebesar 1.105 triliun pada sektor ekonomi kreatif, dengan nilai kontribusi untuk kuliner, *fashion* serta kriya adalah sebesar 70 persen (Sabrini, 2019). Maka dari pernyataan pemerintah diatas dapat dilihat seberapa besar potensi yang dimiliki dari sektor wisata kuliner dan wisata belanja yang dapat dikembangkan demi kemajuan perekonomian nasional.

Dari lima kota yang dijadikan tujuan utama wisata kuliner Indonesia oleh Kemenparekraf, kota istimewa yaitu Yogyakarta menjadi salah satunya. Yogyakarta sendiri pantas mendapat predikat kota wisata banyaknya wisatawan yang mendatangi kota ini dalam 3 tahun terakhir ini, berikut data pengunjung wisatawan nusantara yang mengunjungi kota Yogyakarta dari tahun 2016-2018 yang telah dirangkum menurut statistik profil wisatawan nusantara:

Tabel I. 1

Jumlah Wisatawan Nasional yang Mengunjungi Yogyakarta

Tahun	Wisatawan Nasional yang Mengunjungi Yogyakarta
2016	13.081.408
2017	13.759.896
2018	14.820.227

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Menurut data yang telah disajikan diatas bahwa terdapat kesimpulan bahwa kunjungan wisatawan yang berasal dari seluruh Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah pengunjung disetiap tahunnya, seperti pada tahun 2016 pengunjung kota Yogyakarta terdapat 13.081.408 wisatawan nusantara, lalu pada tahun 2017 terdapat adanya kenaikan jumlah pengunjung yaitu sebesar 13.759.896 jiwa, kemudian terjadi lonjakan

sekitar satu juta pengunjung ditahun 2018, yaitu menjadi 14.820.227 wisatawan. Tentu terdapat sebab atas kenaikan jumlah wisatawan nasional yang mengunjungi kota Yogyakarta, kota ini menawarkan keunikan dibandingkan oleh kota lain yang ada di Indonesia yaitu budaya dan adatnya yang masih kental, hal ini terjadi karena masyarakat kota Yogyakarta sangat mempertahankan tradisi dan budaya yang terus dikembangkan dari waktu ke waktu (Murdijati *et al.*, 2017). Kota Yogyakarta menjadi kota yang menyajikan keunikan budaya Jawa, ini terjadi dikarenakan Yogyakarta menjadi satu-satunya daerah yang ada di Indonesia menganut sistem kerajaan atau keraton maka dari itu kota ini disebut sebagai Daerah Istimewa, sehingga salah satu keunikan ini dapat dijadikan alasan wisatawan mancanegara ataupun nusantara menjadikan kota ini sebagai tujuan wisata.

Kuliner menjadi hal tidak dapat dipisahkan dari sebuah perjalanan wisata, selain bentuk pemerintahan yang unik, kota Yogyakarta juga memiliki beberapa kuliner khas yang dapat dinikmati oleh para wisatawan ketika mengunjungi kota ini. Menurut laman Kota Jogja (2016) terdapat 10 kuliner khas kota Yogyakarta, antara lain:

1. Gudeg

Makanan yang menjadi ikon kota Yogyakarta, makanan ini dapat ditemukan disetiap sudut kota Jogja. Gudeg merupakan makanan yang berbahan dasar kulit Nangka, dengan cita rasa khas Jawa yaitu manis. Gudeg biasa dimakan dibarengi dengan nasi, sambal goreng krecek, kuah opor ayam serta lauk lainnya seperti telur, tahu, dan tempe bacem.

2. Bakmi Jawa Goreng

Sebuah makanan dengan sajian mie, bakmi biasanya disajikan dengan daging atau ayam suwir, dan sayuran seperti sawi, kol, daun bawang. Bakmi sebenarnya diperkenalkan oleh pedagang-pedagang China, namun bumbu-bumbunya telah diadaptasi oleh rempah Indonesia.

3. Sate Klathak

Sate ini merupakan sate kambing yang telah dibumbui garam, dan kemudian dibakar yang membedakan sate ini dengan sate pada umumnya adalah tusukan sate yang menggunakan jeruji besi sepeda diatas bara arang. Dari besi tersebut menghantar panas, sehingga sate dapat matang secara merata. Sate Klathak biasanya disajikan dengan kuah gulai.

4. Sego Kucing

Sego atau berarti nasi, merupakan nasi yang dibungkus dengan daun pisang dengan campuran ikan teri, sambal dan tempe diatasnya. Makanan ini disebut nasi kucing, dikarenakan porsi dari makanan ini yang kecil. Sego kucing merupakan makanan utama jenis kuliner angkringan Yogyakarta.

5. Kopi Joss

Kopi ini merupakan kopi yang telah diseduh dengan air panas, gula, serta ditambah arang panas. Penggunaan arang ini disebut sebagai keunikan dari menu minuman ini. Arang panas yang dicelupkan ke dalam kopi memiliki suara "joss" sehingga kopi ini disebut kopi joss. Kopi joss juga sering dijual di angkringan-angkringan yang ada di Yogyakarta.

6. Oseng-oseng Mercon

Merupakan makanan yang terbuat dari kikil, daging sapi dan tentunya cabai rawit yang banyak.

7. Soto

Makanan yang sejenis dengan sop yang kuahnya berasal dari kaldu daging serta dimakan dengan daging atau ayam, nasi dan sayur mayur. Masyarakat Yogyakarta terbiasa untuk memakan makanan khas ini sebagai sarapan.

8. Ayam Goreng

Merupakan sajian dari ayam kampung atau ayam kota yang digoreng dalam minyak panas. Ayam goreng di Yogyakarta sendiri terkenal khasnya ayam goreng kampung.

9. Bakpia

Bakpia merupakan makanan berbahan dasar kacang ijo yang telah diolah diselimuti tepung. Namun dalam memenuhi permintaan pasar, kini bakpia tidak hanya tersedia dengan rasa kacang ijo namun tersedia pula rasa lainnya yaitu coklat, keju, dan lainnya. Bakpia juga menjadi salah satu ikon kuliner oleh-oleh kota Yogyakarta yang cukup terkenal.

10. Jadah Tempe

Berbahan dasar tempe yang dibacem, kemudian dimakan bareng olahan ketan dengan campuran kelapa yang gurih.

Selain jenis makanan yang unik, di kota ini juga terdapat jenis tempat makanan yang terbilang unik serta banyak ditemukan di kota Yogyakarta, dengan gaya makan lesehan dan hanya buka pada waktu sore menjelang malam, jenis kuliner Angkringan lekat dengan kota ini. Kuliner yang berasal dari Bahasa Jawa yaitu “ngangkring” yang memiliki arti hinggap untuk sementara, pada jenis kuliner ini tidak tersedia banyak kursi sehingga para pengunjung duduk lesehan beralaskan tikar sambil memandang kota Yogyakarta malam hari, selain itu harga makanan pada angkringan ini terbilang murah (Murdijati *et al.*, 2017, p. 526). Menu khas dari angkringan adalah sego kucing atau nasi kucing biasanya dilengkapi lauk lain seperti sate usus, telur puyuh, sate kikil, sate kerang, dan berbagai macam gorengan, selain itu pada angkringan juga biasa menjual kopi joss yaitu kopi hitam yang diberikan arang yang masih membara, selain kopi di angkringan ini juga menyediakan minuman lain seperti teh, jeruk, wedang jahe, wedang tape, dan minuman instan lainnya. Jenis kuliner angkringan ini dapat dengan mudah ditemukan di jalan-jalan utama kota Yogyakarta, seperti di jalan Malioboro, Mangkubumi, dan Wongsodirjan.

Dengan keunikan jenis kuliner khas Yogyakarta, yaitu kuliner Angkringan yang berada di kota Yogyakarta maka penelitian ini akan dilakukan untuk melihat faktor apa saja yang menjadikan pelanggan merasa puas terhadap kuliner Angkringan serta apa saja faktor yang memunculkan niat para pelanggannya untuk berkunjung kembali. Penelitian ini akan mengetahui niat berkunjung kembali (*revisit intention*) dari para wisatawan yang telah mengunjungi salah satu atau lebih angkringan yang berada di kota Yogyakarta.

Selain kualitas makanan (*food quality*) dan persepsi kualitas pelayanan (*perceived quality of service*) pada penelitian yang dilakukan (Wibowo et al., 2016), (Cibro & Hudrasyah, 2017), dan (Han et al., 2009) bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi niat mengunjungi kembali (*revisit intention*). Kuliner angkringan tentu mengharapkan pelanggan yang datang merasa puas dengan apa dipresentasikan oleh para penjual kuliner jenis angkringan di kota Yogyakarta, yang dapat menjadikan para pelanggan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali ke angkringan tersebut.

Berdasarkan penjelasan fakta-fakta diatas serta penambahan penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu, maka penelitian ini akan mengaplikasikan lima variabel yaitu kualitas makanan (*food quality*), persepsi kualitas pelayanan (*perceived quality of service*), ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel intervening, kemudian niat berkunjung kembali (*revisit intention*) sebagai variabel terikat. Dari variabel diatas penelitian ini diharapkan dapat melihat seberapa pengaruh *food quality*, *perceived quality of service*, dan *customer expectation* terhadap kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* wisata kuliner angkringan di Yogyakarta, serta meneliti lebih lanjut apakah variabel yang digunakan memberikan dampak terhadap niat mengunjungi kembali atau *revisit intention* wisata kuliner angkringan di kota Yogyakarta.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, penelitian ini berjudul :
“Anteseden Kepuasan Pelanggan dan Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kuliner Angkringan di Yogyakarta”

B. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *food quality* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?
2. Apakah *customer expectation* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?
3. Apakah *perceived quality of service* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?
4. Apakah *customer satisfaction* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?
5. Apakah *food quality* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?
6. Apakah *perceived quality of service* memiliki pengaruh secara signifikan atau pengaruh positif terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki sebuah tujuan, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.

2. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *customer expectation* terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.
3. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *perceived quality of service* terhadap *customer satisfaction* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.
4. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *customer satisfaction* terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.
5. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *food quality* terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.
6. Menganalisis signifikansi atau pengaruh positif dari *perceived quality of service* terhadap *revisit intention* pada wisata kuliner angkringan di Yogyakarta.

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian ini mempertimbangkan variabel-variabel penelitian yang sudah terlebih dahulu dilakukan, selain itu peneliti memperhatikan objek penelitian Wisata Kuliner Angkringan di kota Yogyakarta untuk dapat melihat apakah penelitian ini memiliki kebaruan penelitian. Berikut adalah referensi penelitian yang dirangkum:

Tabel I. 2

Tabel Penelitian-Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
1	Kurniawan & Suryani, (2019)	Analisis <i>hygiene</i> sanitasi makanan dan minuman pada angkringan kopi Joss di sepanjang jalan Wongsodirjan Gedongtengen, Yogyakarta.	<i>Hygiene Sanitation</i>
2	Johanda (2013)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi	<i>Product Quality, Service Quality, dan Customer Satisfaction.</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
		pada Konsumen Angkring Jentik Yogyakarta)	
3	Yusuf (2017)	<i>Measuring Tourist's Motivations for Consuming Local Angkringan Street Food in Yogyakarta, Indonesia</i>	<i>Cultural Experience, Sensory Appeal, Media Exposure, Excitement dan Health Concern</i>
4	Ningrum (2016)	Pengaruh Harga, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Angkringan Kang Harjo (Studi Kasus Pada Angkringan Kang Harjo Wijilan Yogyakarta)	<i>Price, Location and the Service, dan Consumer Satisfaction</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Dari tabel yang diatas, penelitian ini memiliki sisi kebaruan pada segi variable dari penelitian yang sudah ada sebelumnya. Jika pada sebelumnya terdapat penelitiannya mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan dengan studi pada salah satu angkringan oleh Johanda (2013) dan penelitian lain yang telah dirangkum pada tabel diatas, maka penelitian ini akan memperbarui penelitian dengan menjadikan kualitas makanan (*food quality*), persepsi kualitas pelayanan (*perceived quality of service*), ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel intervening, kemudian niat berkunjung kembali (*revisit intention*) sebagai variabel terikat.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*