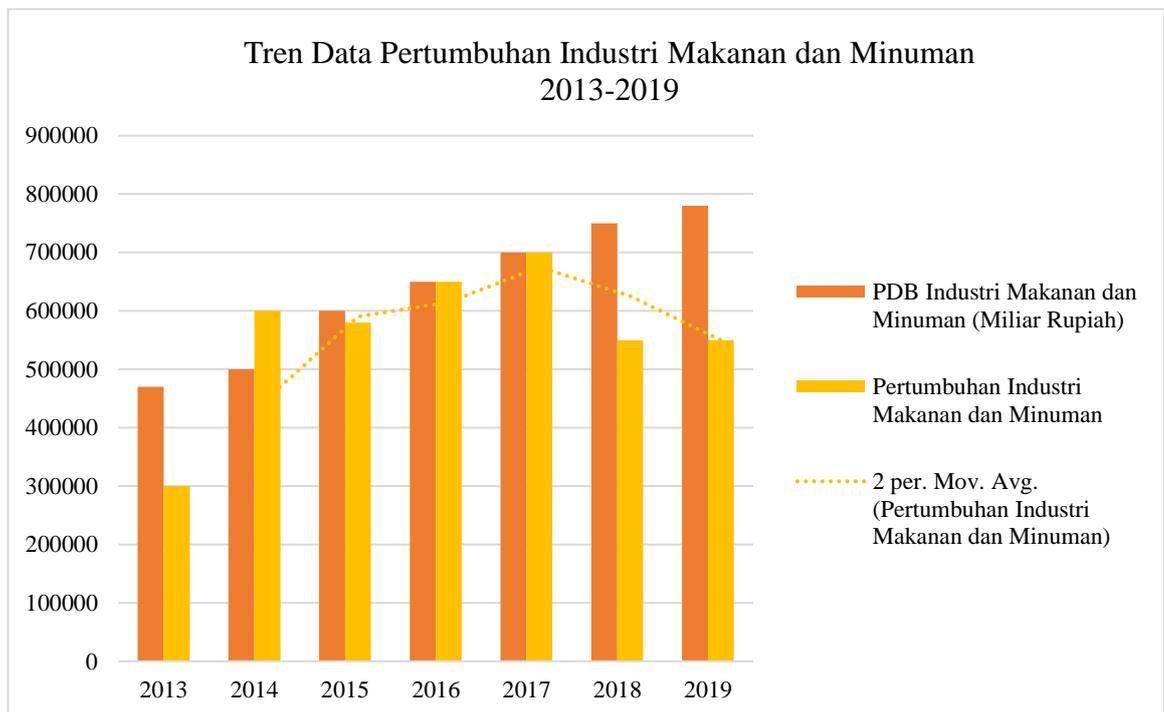


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam keadaan yang serba cepat dan masyarakat yang makmur, banyak konsumen yang lebih memilih untuk mengkonsumsi makanan di restoran dan juga dapat menjadi tempat bersosialisasi dan berbisnis yang penting. Ada ratusan restoran yang menawarkan berbagai macam variasi makanan dan jasa. Karena jumlah restoran sudah banyak, maka bisnis akan semakin kompetitif antara satu restoran dan restoran lainnya.



Gambar I. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2013-2019
Sumber : Dataindustri.com diolah kembali oleh peneliti (2020)

Menurut data yang didapat dari Data industri yang diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS), Bank Indonesia, dan Kementerian Perdagangan dari tahun 2013

hingga 2019 laju pertumbuhan di industri makanan dan minuman mengalami peningkatan dan penurunan hingga tahun 2019. Karena banyaknya bisnis waralaba atau kemitraan kuliner yang mempunyai daya tarik yang kuat karena market di Indonesia yang sangat besar. Salah satu waralaba kuliner dalam industri makanan dan minuman yang saat ini sedang menjadi *trend* di Indonesia adalah restoran “*all you can eat*” atau disingkat sebagai AYCE. Di Indonesia telah mulai banyak restoran yang menerapkan sistem layanan “*all you can eat*” terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Medan dan Surabaya. Pengertian restoran “*all you can eat*” adalah restoran yang memiliki sistem penjualan menu berdasarkan hanya satu kali pembayaran untuk semua menu yang tersedia dengan konsep prasmanan atau *buffet* dengan batasan waktu tertentu. Secara harfiah “*all you can eat*” berarti semua makanan yang tersedia dapat dimakan oleh konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ramanathan & Ramanathan (2016), menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen untuk makan di restoran “*all you can eat*” adalah variasi makanan, kualitas layanan, suasana toko dan harga. Hal tersebut dapat membantu perusahaan supaya dapat mengalokasikan sumber daya yang terbatas supaya menjadi efektif dan membantu mencapai kepuasan pelanggan. Dan juga dalam penelitian lainnya oleh Kwong (2017), konsumen lebih banyak menghabiskan waktu di restoran “*all you can eat*” dari pada restoran lain, oleh karena itu pengalaman mereka sangat dipengaruhi oleh fasilitas dan lingkungan di sekitar restoran. Namun, atmosfer restoran menghasilkan angka tertinggi diantara faktor-faktor yang lain.

Menurut data berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu peneliti menguji variabel kualitas pelayanan dan suasana toko sebagai dua variabel bebas yang diuji dalam penelitian ini. Namun, peneliti tidak mengambil variabel tentang variasi makanan karena variasi makanan hanya tertuju pada satu toko yang akan di diteliti, sedangkan dalam peneliti ini penulis mengambil sebaran yang lebih luas yaitu seluruh restoran yang berkonsep *all you can eat*. Dan juga peneliti mengambil atmosfer toko dalam penelitian ini karena, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kwong (2017), mengatakan bahwa atmosfer restoran mendapat atau menghasilkan angka tertinggi untuk seorang konsumen dapat melakukan pembelian di restoran *all you can eat*.

Restoran dengan sistem “*all you can eat*” di Indonesia dapat terjadi karena banyak hal, salah satu fenomena yang membuat restoran “*all you can eat*” dapat menjadi wisata kuliner yang digemari oleh masyarakat Indonesia adalah fenomena yang terjadi pada generasi milenial yang sedang bertumbuh pesat dan para milenial ini sedang dalam pertumbuhan hingga sering mencari makan dengan porsi besar dan harga yang terjangkau. Harga yang diberikan dalam sistem layanan “*all you can eat*” biasanya tidak terlalu mahal atau terjangkau. Hal ini disebut juga sistem *flat rate*, dimana konsumen akan membayar harga yang terjangkau, tetapi konsumen juga dapat memakan hidangan apapun yang tersaji di meja *buffet* atau prasmanan sepuasnya. Di beberapa restoran biasanya juga memberikan diskon atau potongan harga hingga 50% kepada pengunjung anak-anak usia antara 4 sampai dengan 12 tahun. Restoran “*all you can eat*” juga menyediakan minuman yang dapat diambil sepuasnya seperti air putih, teh, kopi, atau lemonade. Namun untuk

konsumen yang ingin memesan minuman seperti jus jeruk, aneka kopi seperti cappuccino dan moccacino, serta jenis minuman lainnya konsumen harus mengeluarkan biaya lebih dari yang sebelumnya dikeluarkan untuk makanan *all you can eat* menurut Akhmad (2016).

Restoran “*all you can eat*” biasanya cocok untuk mereka yang ingin makan dalam jumlah banyak dan menikmati banyak varian makanan. Namun, perlu diingat bahwa konsumen akan mendapat denda (*charge*) jika tidak menghabiskan menu yang sudah diambil. Dendanya kadang sangat mahal, contohnya sisa makanan bisa dihitung per gramnya, dan 1 gram sisa bisa didenda sekitar 200 ribu rupiah, denda ini tergantung pada pihak restoran. Dan sudah ada peraturan yang tertulis di buku menu bahwa semua restoran berkonsep *all you can eat* akan melakukan denda jika ada makanan yang tersisa. Tipe restoran ini semakin populer dan digemari masyarakat *modern* karena banyak jenis restoran yang menawarkan konsep “*all you can eat*”. Ada berbagai jenis restoran “*all you can eat*”, mulai dari jenis makanannya yang berbeda-beda seperti Japanese, Korean, Western, Asian, dan lainnya hingga cara penyajian yang berbeda seperti *grill*, *shabu-shabu*, dan lain sebagainya serta memiliki jenjang waktu makan yang berbeda-beda.

Restoran berkonsep “*all you can eat*” bukan hanya terjadi pada restoran yang memiliki menu masakan dari daging sapi, daging wagyu, ayam, kerang, dan juga daging babi. Restoran berkonsep “*all you can eat*” juga merambah ke restoran-restoran lain seperti rumah makan nasi padang, rumah makan warung sunda, dan juga restoran jepang seperti *shushi*, dan *dimsum* serta restoran Itali seperti *pizza* dan *paste*. Konsep *all you can eat* di restoran-restoran Indonesia semakin digemari oleh

masyarakat, dan cukup menarik bagi konsumen yang ingin makan banyak dan puas, dalam satu kali pembayaran terutama di kota besar seperti Jakarta menurut Supargo (2019). Berikut adalah daftar harga restoran berkonsep *all you can eat* yang ada di kawasan daerah DKI Jakarta :

Tabel I. 1 Daftar restoran, harga dan durasi waktu makan di restoran all you can eat di Jakarta

No.	Restoran <i>All You Can Eat</i> di Jakarta	Range Harga	Durasi Waktu
1.	Restoran <i>all you can eat</i> Jepang	Rp.130.000 hingga Rp. 300.000	90 menit
2.	Restoran <i>all you can eat</i> Korea	Rp.100.000 hingga Rp.350.000	90 menit
3.	Restoran <i>all you can eat</i> Western	Rp.200.000 hingga Rp.500.000	120 menit
4.	Restoran <i>all you can eat</i> Asian	Rp.200.000 hingga Rp.500.000	120 menit
5.	Restoran <i>all you can eat</i> Sunda	Rp.30.000 hingga Rp.100.000	Hanya 1 kali pengambilan
6.	Restoran <i>all you can eat</i> Padang	Rp.74.000 hingga Rp.119.000	Hanya 1 kali pengambilan

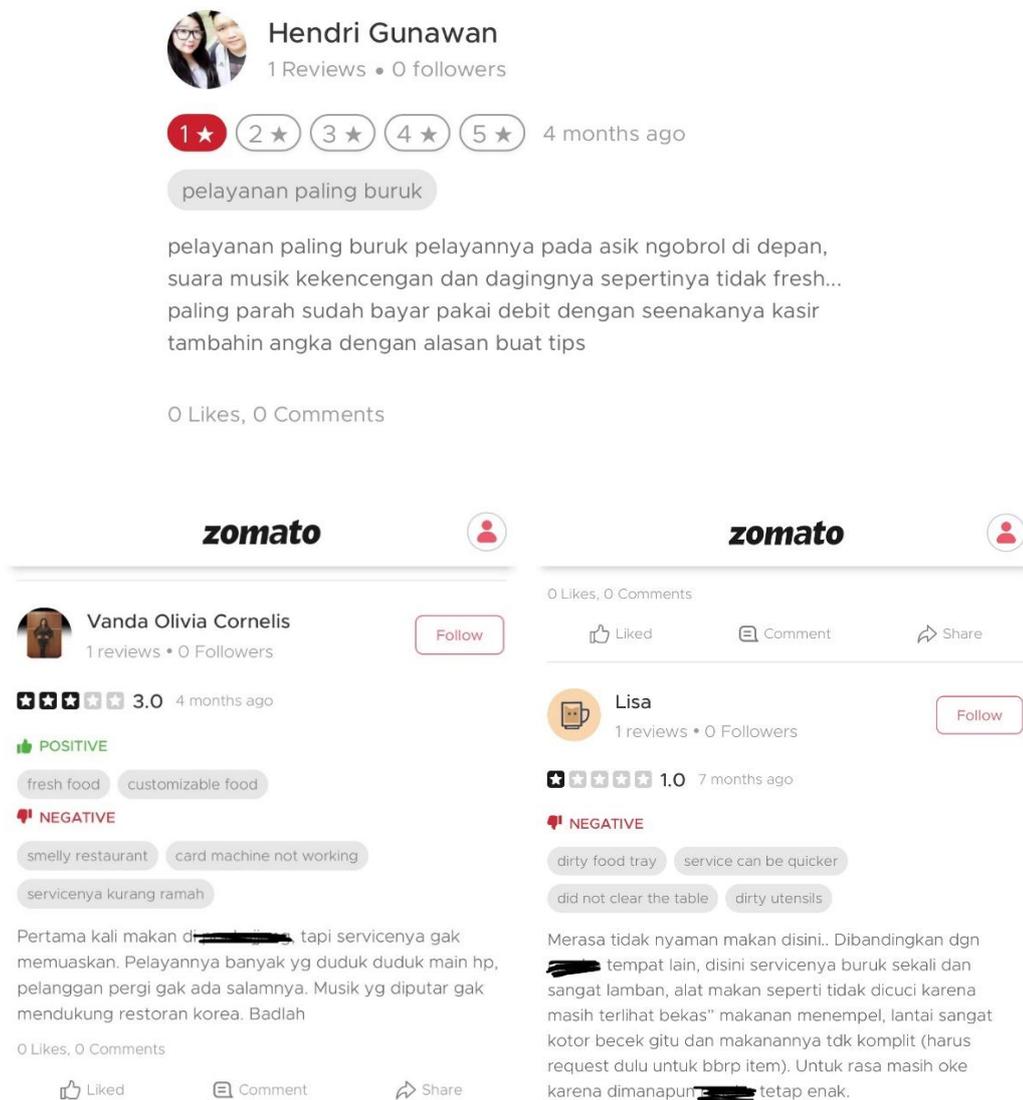
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)

Dari data yang bisa dilihat di tabel I.1, di seluruh restoran berkonsep *all you can eat* memiliki durasi atau batasan waktu untuk makan di restoran tersebut. Walaupun berkonsep bisa makan sepuasnya, adanya batasan waktu ini yang membuat konsumen merasa pelayanan yang diberikan oleh restoran tidak memuaskan mereka. Berdasarkan pencarian data tentang restoran *all you can eat* yang penulis lakukan melalui situs pencarian restoran yang menyediakan informasi, ulasan serta *rating* dari sebuah restoran.

Terdapat beberapa keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan yang pernah mengonsumsi makanan di restoran *all you can eat*. Keluhan-keluhan yang

dirasakan oleh pelanggan dapat diketahui dari komentar-komentar pelanggan, diantaranya adalah beberapa keluhan yang termasuk ke dalam variabel kualitas pelayanan atau *service quality*. Berdasarkan bukti fakta bahwa konsumen yang mengeluhkan pelayanan di restoran tersebut benar adanya. Karena, semua platform bisnis situs pencarian restoran memiliki kode etik foodie untuk semua penggunanya. Kode etik tersebut antara lain menghindari kekacauan, harus relevan, hanya satu ulasan yang dapat diberikan untuk satu restoran, tulis ulasan berdasarkan fakta dan pengalaman sendiri, penghasutan sama sekali dilarang, dan menceritakan semuanya. Berikut adalah keluhan-keluhan dari konsumen yang didapatkan oleh peneliti melalui situs pencarian restoran yang menyediakan ulasan, rating serta harga.

Keluhan konsumen yang didapatkan dari situs pencarian Zomato adalah terdapat beberapa pelayan yang terlihat sedang asik ngobrol, keluhan ini masuk ke dalam faktor keandalan (*reliability*). Dan terdapat keluhan dari konsumen bahwa banyak pelayan yang duduk-duduk dan main hp, tidak ada salam ketika pelanggan datang dan ingin pergi. Keluhan-keluhan tersebut masuk ke dalam faktor kepastian (*assurance*). Serta keluhan tentang alat makan yang seperti tidak dicuci dan masih terlihat bekas makanan yang tertinggal di panganan, yang termasuk ke dalam faktor berwujud (*tangible*). Berikut adalah bukti *screenshot* ulasan konsumen yang didapat dari situs pencarian Zomato.

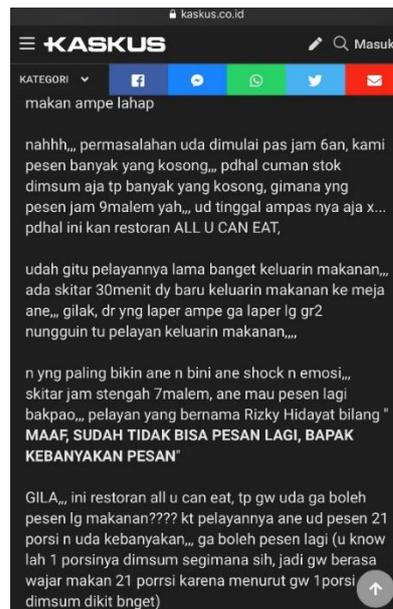


Gambar I. 2 Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs Zomato

Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)

Berikut ini adalah keluhan pelanggan mengenai daya tanggap (*responsiveness*) yang didapatkan dari situs Kaskus.co.id mengenai pelayanan yang lama saat mengeluarkan makanan konsumen, dan sudah tidak dapat pesan menu selanjutnya karena pelanggan sudah terlalu banyak memesan sedangkan konsumen mengkonsumsi makanan di restoran yang berkonsep bisa makan sepuasnya, tetapi

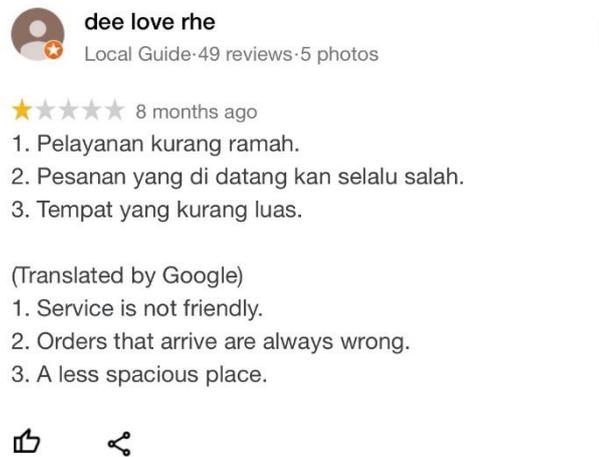
pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran seperti restoran makan apa adanya. Berikut adalah bukti *screenshot* ulasan konsumen yang didapatkan dari situs pencarian Kaskus.co.id.



Gambar I.3 Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs Kaskus.co.id

Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)

Dan faktor yang terakhir adalah faktor empati (*emphaty*) yang menjadi salah satu keluhan yang didapatkan oleh restoran dari pelanggan adalah ada pelanggan yang mengeluh bahwa pelayanannya kurang ramah dan pesanan yang datang selalu salah. Berikut adalah bukti *screenshot* ulasan konsumen yang didapatkan dari situs pencarian google *reviews*.



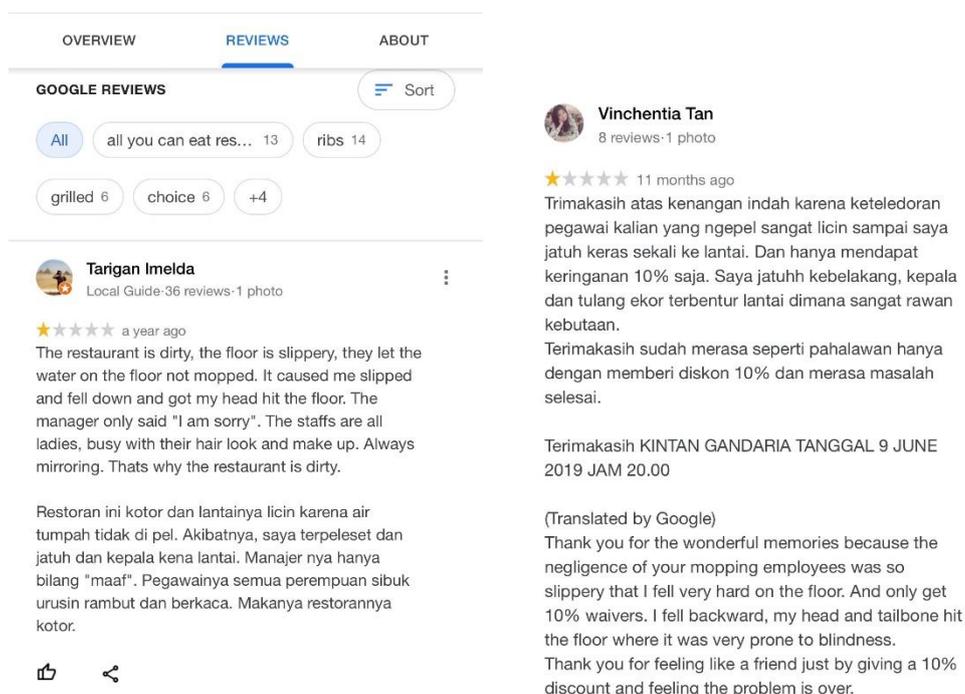
**Gambar I. 4 Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs
Google Reviews
Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)**

Keluhan di atas muncul akibat dari kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa restoran *all you can eat* di daerah Jakarta, sehingga pelayanan yang diberikan oleh restoran tidak tersampaikan dengan baik. Kualitas pelayanan ini mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh restoran *all you can eat* untuk memenuhi harapan pelanggan.

Dan juga terdapat beberapa ulasan pelanggan mengenai hal-hal yang negatif yang masuk ke dalam variabel atmosfer toko. Salah satunya adalah kebersihan restoran yang paling banyak atau bahkan sering dikeluhkan dari konsumen. Berikut adalah bukti *screenshot* ulasan konsumen mengenai kebersihan restoran yang didapat dari situs Zomato dan Google *reviews*.



Gambar I. 5 Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Zomato
Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)



Gambar I. 6 Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Google Reviews
Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)

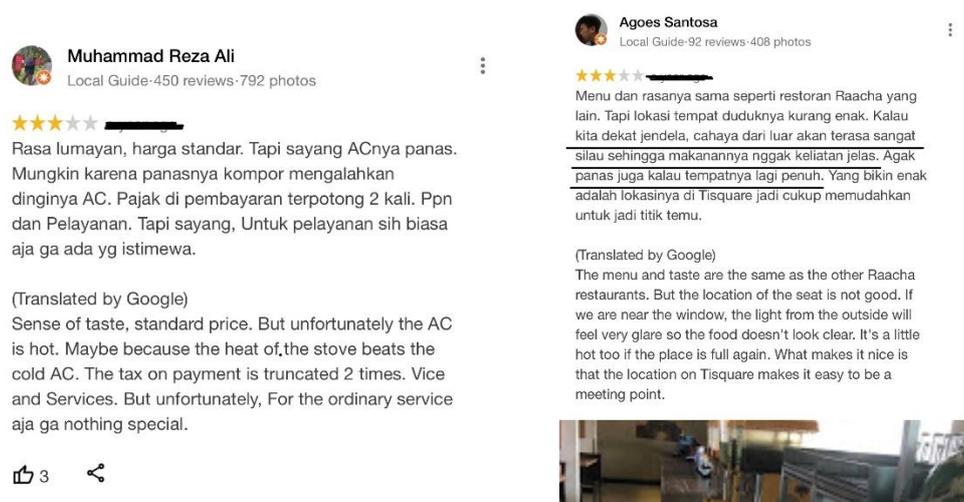
Serta beberapa ulasan dari konsumen tentang suhu udara dan pencahayaan yang menjadi keluhan konsumen ketika berada di restoran *all you can eat*. Yaitu, kurangnya *exhaust* yang dapat menyaring udara keluar membuat konsumen merasa

panas, dan terlalu banyak asap di dalam ruangan. Serta pencahayaan yang kurang di restoran. Berikut bukti *screenshot* ulasan konsumen yang didapat dari situs PergiKuliner.com dan Google reviews.



Gambar I. 7 Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs PergiKuliner.com

Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)



Gambar I. 8 Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Google reviews

Sumber : Gambar diolah oleh peneliti (2020)

Dari beberapa keluhan yang saya dapatkan dari situs yang menyediakan ulasan dari konsumen untuk restoran, terdapat bahwa ada beberapa konsumen yang merasa bahwa layanan yang diberikan oleh restoran tidak dirasa baik oleh konsumen. Dan juga terdapat beberapa keluhan konsumen yang masuk ke dalam variabel atmosfer toko tentang kebersihan lantai, alat makan, dan suhu udara yang dirasakan konsumen tidak terlalu baik. Keluhan yang didapat oleh pelanggan menjadi salah satu kelemahan perusahaan yang tidak dapat memuaskan pelanggan tersebut.

Kepuasan pelanggan ialah penilaian dari seseorang setelah merasakan kinerja atau hasil dari suatu produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen supaya konsumen merasa puas. Pada umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ramanathan & Ramanathan (2016), menyimpulkan bahwa empat faktor seperti variasi makanan, kualitas layanan, suasana toko dan harga berpengaruh signifikan sebagai penentu kepuasan pelanggan. Menurut Spyridou (2018), kepuasan yang dialami oleh pelanggan secara keseluruhan dapat membuat konsumen memiliki niat untuk kembali ke restoran tersebut.

Melihat adanya masalah mengenai keluhan tentang kualitas pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai harapan mereka. Serta banyak keluhan dari konsumen yang pernah makan di restoran *all you can eat* tentang kebersihannya, suhu udaranya, alat makan, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan atmosfer

toko tersebut. Dikarenakan hal-hal tersebut, masih banyak konsumen yang cenderung merasa tidak puas dengan restoran yang mereka kunjungi. Padahal sebagai pelaku bisnis seharusnya dapat memberikan yang terbaik untuk menarik perhatian dan memuaskan konsumen sehingga bisa merebut hati konsumen di tengah persaingan yang kian ketat guna memberikan kepuasan.

Salah satu faktor yang dapat menguntungkan perusahaan dari seorang konsumen adanya tinjauan dari konsumen yang akan berkunjung kembali. Niat berkunjung kembali yang dilakukan oleh konsumen berasal dari niat perilaku (*behavioral intention*) seseorang menurut Namkung & Jang (2007). Niat perilaku seseorang ini yang akan membuat sebuah kebiasaan (*habit*) seorang konsumen untuk dapat melakukan pembelian kembali di restoran yang sama berkali-kali. Ketika perusahaan sudah mencapai pelanggan yang dianggap tetap, perusahaan akan mempertahankan pelanggan tersebut.

Berdasarkan jurnal di atas, peneliti menyimpulkan beberapa faktor yang paling penting untuk dijadikan tolak ukur konsumen dalam mengonsumsi makanan di restoran “*all you can eat*” yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran dan kebersihan, suhu ruangan, alat makan, serta musik yang cukup supaya dapat membuat konsumen merasa puas sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan niat berkunjung kembali di restoran yang sama. Sehingga berdasarkan seluruh uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Restoran *All You Can Eat*)**”

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa perumusan masalah yang dapat ditarik dari latar belakang masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”?
2. Apakah Atmosfer Toko berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restoran “*all you can eat*”?
4. Apakah Atmosfer Toko berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restroang “*all you can eat*”?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restoran “*all you can eat*”?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”?
7. Apakah Atmosfer Toko berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restoran “*all you can eat*”.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Atmosfer Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restoran “*all you can eat*”.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Berkunjung Kembali di Restoran “*all you can eat*”.
6. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”.
7. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Atmosfer Toko terhadap Niat Berkunjung Kembali yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan di Restoran “*all you can eat*”.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk berbagi ilmu dan pengetahuan serta wawasan di bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan, dan atmosfer toko terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada niat berkunjung kembali.

2. Pelaku bisnis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan kepada para pelaku bisnis terutama restoran yang berkonsep *all you can eat* agar bisa memuaskan konsumen dengan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen serta meningkatkan kualitas toko yang dapat dilihat dan dinilai secara fisik oleh pelanggan supaya dapat lebih memberikan kepuasan kepada pelanggan hingga mampu untuk membuat konsumen melakukan kunjungan kembali di lain waktu untuk mengkonsumsi makan di restoran *all you can eat* yang dapat berdampak untuk kemajuan usahanya, serta memberikan informasi tentang penelitian objek ini.