

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era modern ini, persaingan bisnis dalam dunia kuliner berkembang semakin ketat. Banyak usaha yang bermunculan ditandai dengan banyaknya pebisnis yang terjun ke dunia kuliner dengan mengembangkan ide-ide yang mereka miliki untuk dapat memperoleh keuntungan. Hal ini menyebabkan suatu perusahaan harus memiliki keunggulan dalam bersaing sehingga dapat menarik konsumen terhadap produk yang mereka tawarkan.

Pertumbuhan industri makanan dan minuman mulai menjadi andalan sebagai penopang pertumbuhan ekonomi nasional dan manufaktur. Pada 2019 sektor makanan dan minuman diyakini terus menjadi primadona, terutama pada sektor industri pariwisata yang mengembangkan wisata kuliner. Pada 2018 Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menyebut sektor makanan dan minuman berhasil menyumbang produk domestik bruto (PDB) nasional sebesar 6,34%. Capaian Kemenperin tersebut naik 0,23% dari tahun 2017 menjadi sebesar 6,21%.

Sejak tahun lalu industri makanan dan minuman berhasil masuk dalam lima besar penyumbang PDB terbesar bersama industri lain seperti industri kimia, alat angkut, tekstil, dan teknologi. (economy.okezone.com, 2019)

Perkembangan restoran di Indonesia disebabkan oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin modern dan daya permintaan yang tinggi dari masyarakat karena banyak masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk dapat mengolah makanannya sendiri sehingga lebih memilih untuk mencari makanan yang cepat saji. Selain untuk memenuhi kebutuhannya, biasanya konsumen mencari tempat makan yang memiliki tempat yang nyaman serta memiliki fasilitas yang lengkap dengan makanan yang berkualitas sehingga dapat menjadi tempat berkumpul bersama kerabat dekatnya. Terlebih lagi makanan siap saji yang disediakan di restoran menyajikan makanan dengan kemasan yang unik dan memberikan beberapa promo menarik.

**Tabel I.I Persentase Banyaknya Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman menurut Lokasi Usaha dan Jenis Usaha, Tahun 2017**

Lokasi Usaha <i>Location</i>	Restoran/Rumah Makan <i>Restaurant</i>	Katering <i>Catering</i>	Penyedia Makan Minum Lainnya <i>Others</i>	Jumlah <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Mall/Pertokoan/Perkantoran	70.58	39.56	65.99	68.51
Hotel	1.82	0.62	0.67	1.64
Kawasan Wisata (Obyek Wisata)	6.46	0.47	1.87	5.66
Kawasan Industri	0.83	0.62	0.67	0.80
Lainnya	20.31	58.72	30.79	23.39
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Sumber : Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman (BPS) Tahun 2017**

Berdasarkan tabel I.1 Badan Pusat Statistik pada tahun 2019 menyatakan hasil survei pada tahun 2017 bahwa persentase restoran di Indonesia dengan lokasi usaha di mall/pertokoan memiliki persentase tertinggi dibandingkan dengan lokasi lainnya yaitu mencapai 70,58% untuk restoran/rumah makan, 39,56% usaha catering dan 65,99% penyedia makanan dan minum lainnya, Hal ini menunjukkan bahwa restoran dengan lokasi di mall/pertokoan lebih sering dikunjungi konsumen. Dengan banyaknya usaha dibidang kuliner dengan lokasi usaha yang berbeda-beda, maka akan semakin ketat pula persaingan yang ada sehingga diperlukan strategi yang tepat agar restoran tersebut dapat bersaing dan lebih unggul dibandingkan restoran lainnya.

Dengan banyaknya restoran yang bermunculan, pengusaha restoran harus dapat berpikir kreatif untuk dapat membuka restoran dengan menyajikan menu-menu terbaiknya dengan kualitas makanan yang baik agar dapat diterima oleh masyarakat, selain itu restoran juga harus memiliki konsep yang berbeda dengan para pesaingnya. Kini konsumen yang berkunjung ke restoran tidak hanya untuk menikmati makanan yang lezat, tetapi juga mencari tempat yang nyaman untuk menghabiskan waktu dengan para kerabatnya. Berbagai variasi menu dan berbagai bentuk hiburan yang ditampilkan akan membuat konsumen semakin nyaman dalam menyantap makanannya. Konsumen dapat menikmati hiburan dan berbagai fasilitas yang telah disediakan di restoran tersebut.

Fish Streat adalah salah satu restoran yang menyajikan aneka menu *seafood* ala *western* dengan cita rasa yang nikmat dan harga yang terjangkau. Fish Streat memiliki beberapa cabang yang tersebar di wilayah Jabodetabek, termasuk Fish Streat Tebet. Fish Streat merupakan restoran *seafood* yang memiliki konsep yang cukup unik dan kekinian yang dapat dijadikan untuk tempat berkumpul dan menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman – teman. Mengusung tema '*The Best and The Cheapest Fish and Chips in Town*' tempat ini memiliki menu *seafood* yang beragam. Menu yang terdapat di Fish Streat hampir semuanya berbahan dasar ikan dan *seafood*.

Restoran Fish Streat menawarkan menu yang cukup banyak, beberapa menu tersebut mulai dari *seafood shack*, *seafood platter*, *grilled shrimps*, *crispy calamary*, *fish and chips*, *fish and pasta* dengan berbagai pilihan *sauce* (Go Travelly 2019). Selain itu juga ada *mac and cheese* dan *chicken creamy fettucine*. Hal serupa juga dikatakan salah satu pengunjung Fish Streat bahwa restoran Fish Streat memiliki menu *seafood* yang beragam sehingga dapat disantap bersama teman - teman dengan menikmati berbagai macam pilihan menu *seafood* yang tersedia sehingga dapat saling mencicipi menu berbeda yang di pesan (Ananto 2019).

Fish Streat merupakan restoran yang mengusung tema minimalis yang cukup baik, terdapat berbagai fasilitas yang menunjang dan berbagai bentuk hiburan yang dapat dinikmati. Kesan minimalis langsung terpancar saat mengunjungi tempat yang satu ini. Dihiasi dengan lukisan dan mural

bertema *seafood* yang mewakili konsep restoran, restoran ini terbagi menjadi dua area yaitu *indoor* dan *outdoor* (KumparanFOOD 2018). Restoran Fish Streat memiliki tempat yang cukup luas dan nyaman, restoran ini juga dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan (*AC*) sehingga saat menikmati makanan tidak merasa kepanasan, selain disambut dengan baik oleh pelayan disana, harga yang ditawarkan juga sangat murah dan foto di menunya juga terlihat menarik (Go Travelly 2019).

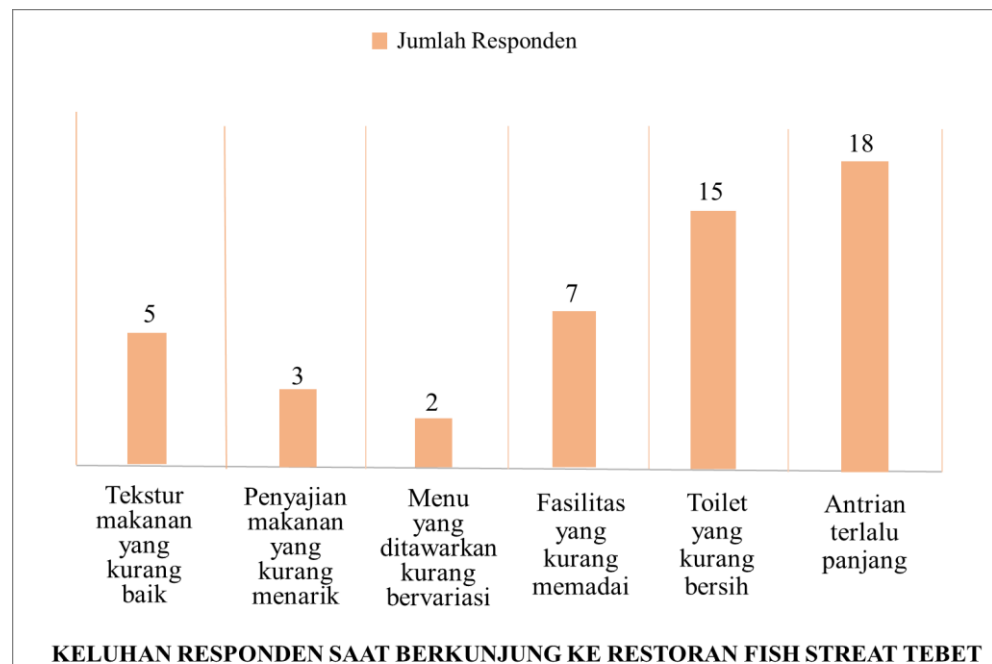
Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, pemilik restoran tentunya memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemilik restoran harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan bukanlah perkara yang mudah, kepuasan pelanggan dapat diraih melalui beberapa faktor yaitu lingkungan fisik dan kualitas makanan restoran tersebut.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu faktor lingkungan fisik. Lingkungan fisik merupakan faktor yang berperan penting terhadap kepuasan pelanggan yang dapat menunjang aktivitas pelanggan selama berada di dalam restoran. Lingkungan fisik mencakup interior desain dan dekorasi, pencahayaan, tingkat kebisingan, kualitas udara, *wifi*, tempat ibadah dan parkir kendaraan pelanggan. Lingkungan fisik berperan penting dalam keunggulan daya saing suatu restoran karena konsumen biasanya akan mencari tempat makan yang memiliki tempat yang

nyaman dan memiliki fasilitas yang lengkap untuk menjadi tempat berkumpul bersama keluarga atau teman – temannya. Namun masih banyak restoran yang memiliki lingkungan fisik yang kurang memadai, sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan rendah, seperti yang terjadi di restoran Fish Streat cabang Tebet.

Berdasarkan sumber data *online* bahwa lingkungan fisik di restoran Fish Streat Tebet belum cukup memadai. Salah satu pengunjung restoran Fish Streat Tebet mengungkapkan bahwa saat menikmati makanan di restoran Fish Streat Tebet merasa kurang nyaman karena banyak pengunjung yang mengantre untuk makan. Karena restoran Fish Streat Tebet tidak cukup luas, sehingga pengunjung harus bergantian dan sabar menunggu pengunjung lain yang sedang menikmati makanan (Desvinia 2016). Fasilitas yang ada di restoran Fish Streat Tebet juga belum memadai, area parkir yang disediakan restoran tidak cukup luas sehingga hanya cukup untuk parkir motor sedangkan yang membawa mobil harus parkir di pinggir jalan, selain itu ketersediaan toilet yang sulit dijangkau dan keadaannya kurang bersih (Ananto 2019). Kasus di atas merupakan bukti bahwa lingkungan fisik di restoran Fish Streat Tebet masih kurang memadai sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 50 responden yang pernah berkunjung ke restoran Fish Streat Tebet didapat beberapa keluhan responden saat berkunjung ke restoran Fish Streat Tebet.



Sumber : Survei Awal Penelitian

**Gambar I.1 Hasil Analisis Keluhan Responden Saat Mengunjungi Restoran Fish Street Tebet**

Berdasarkan hasil survei awal sebanyak 18 responden memiliki keluhan terhadap antrian yang terlalu panjang pada saat restoran tersebut sedang ramai pengunjung. Sebanyak 15 responden mengeluh toilet yang kurang bersih di restoran tersebut. Sebanyak 7 responden mengeluh terhadap fasilitas yang kurang memadai pada restoran tersebut. Ketiga hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap lingkungan fisik di restoran Fish Street Tebet.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh *Dwaikat et al.* (2019) penelitian ini mengeksplorasi dampak kepuasan pelanggan pelanggan pada niat perilaku pelanggan restoran pizza di Nablus, Palestina.

Memprediksi hubungan antara enam konstruksi yaitu kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, nilai persepsi pelanggan, kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain faktor lingkungan fisik, kualitas makanan juga menjadi salah satu faktor pertimbangan terhadap kepuasan pelanggan restoran. Kualitas makanan adalah faktor yang paling penting dalam usaha yang bergerak di bidang kuliner dan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Kualitas makanan adalah hal mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan, dengan kualitas makanan yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu makanan akan terpenuhi. Bisnis restoran saling bersaing dalam menawarkan kualitas makanan yang berkualitas untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Namun tidak semua restoran mempunyai kualitas makanan yang cukup baik, sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan rendah, seperti yang terjadi di restoran Fish Street Tebet.

Berdasarkan sumber data online bahwa pengunjung restoran Fish Street Tebet menyatakan bahwa dari segi makanan yang ada di restoran Fish Street Tebet memiliki tekstur ikan dori yang cukup renyah, namun perlu disantap dengan cepat agar tekstur renyahnya masih terasa. Karena dilumuri dengan saus, balutan tepung akan seketika berubah menjadi lembek bila dibiarkan terlalu lama (KumparanFOOD 2018). Pada kasus tersebut



konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas makanan di restoran Fish Street Tebet.

Berdasarkan hasil survei awal pada gambar I.1 terdapat beberapa keluhan responden mengenai kualitas makanan restoran Fish Street Tebet. Sebanyak 5 responden memiliki keluhan terhadap tekstur makanan yang kurang baik saat menikmati makanan. Sebanyak 3 responden mengeluh terhadap penyajian makanan yang kurang menarik serta 2 responden merasa bahwa menu yang ditawarkan kurang bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas makanan di restoran Fish Street Tebet.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ryu, Lee, and Kim (2011) penelitian ini menyelidiki tentang kepuasan pelanggan dari kualitas makanan, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan restoran cina di Amerika Serikat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil survei awal secara keseluruhan menjelaskan bahwa lingkungan fisik dan kualitas makanan merupakan faktor penting bagi sebuah restoran agar pelanggan merasa puas mengunjungi restoran Fish Street Tebet.

Pernyataan tersebut didukung oleh sebuah penelitian yang dilakukan oleh Jin *et al.* (2012) penelitian ini menyelidiki pengaruh lingkungan fisik,

kualitas makanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan restoran di Amerika Serikat. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa lingkungan fisik dan kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan – permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan restoran Fish Street cabang Tebet karena kepuasan pelanggan merupakan masalah yang kompleks dan menarik untuk diteliti, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Fish Street Cabang Tebet di Jakarta”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street Tebet?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street Tebet?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) mengenai:

1. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk menguji secara empiris adanya pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Peneliti

Sebagai bahan pembelajaran di masa depan, yaitu ketika menjadi seorang wirausaha ataupun bekerja di suatu perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga untuk menambah wawasan serta pengetahuan peneliti mengenai pengaruh lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah mahasiswa di masa depan, juga untuk menambah koleksi jurnal ilmiah di perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya

mengenai pengaruh lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan lingkungan fisik dan kualitas makanan yang lebih baik. Selain itu, dengan mengetahui hasil penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 4. Pembaca

Sebagai sumber untuk menambah wawasan mengenai pentingnya lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan

## **E. Kebaruan Penelitian**

Penelitian yang mengkaji tentang kepuasan pelanggan dalam bidang restoran makanan cepat saji (*fast food*) sudah sering kita jumpai. Pada setiap penelitian yang dilakukan memiliki karakteristik yang berbeda - beda, baik topik yang akan diteliti masalah yang akan dikaji, objek penelitian dan lain sebagainya. Beberapa penelitian mengukur pengaruh tersebut menggunakan suatu variabel *intervening* atau mediasi, namun pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengukur pengaruh langsung dari lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nidal Yousef Dwaikat, Saja Aziz Khalili, Samah Mohammad Hassis & Hala Sulaiman Mahmoud dalam penelitian dengan judul "*Customer Satisfaction Impact on Behavioral*

*Intentions: The Case of Pizza Restaurants in Nablus City*". Penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis pengaruh parsial antara kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, nilai persepsi pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku pelanggan. Model penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural *partial least squares*. Menggunakan perangkat lunak SmartPLS, dengan menggunakan 386 sample pelanggan restoran pizza lokal di kota tepi barat Nablus, Palestina.

Penelitian yang dilakukan oleh Kisang Ryu & Heesup Han dalam penelitian dengan judul "*Influence of The Quality of Food, Service, And Physical Environment on Customer Satisfaction And Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants : Moderating Role of Perceived Price*". Penelitian ini menguji hubungan antara tiga penentu dimensi kualitas (prediktor : makanan, layanan, dan lingkungan fisik), harga (moderator), dan kepuasan dan niat perilaku (kriteria) di restoran cepat saji. Teknik Sampling yang digunakan yaitu, *Random Sampling* dengan menggunakan metode regresi berganda.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Bader M. A. Almohaimmeed dalam penelitian dengan judul "*Restaurant Quality and Customer Satisfaction*". Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kualitas restoran terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas restoran diukur menggunakan 11 dimensi yang terkait dengan kualitas halal, makanan, kebersihan, menu dan atmosfer, serta jaminan, akurasi, daya tanggap, desain

interior, lingkungan eksternal, dan harga. Sampel terdiri dari 289 responden yang dipilih secara acak dari 100 restoran yaitu 70 restoran kecil dan 30 restoran besar dengan layanan lengkap di Arab Saudi.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Fish Streat cabang Tebet di Jakarta.” Penelitian ini ditunjukkan kepada pelanggan restoran Fish Streat cabang Tebet terkait dengan kepuasan pelanggan setelah mengunjungi restoran Fish Streat cabang Tebet. Selanjutnya, penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Demikian dapat dikatakan bahwa penelitian ini memiliki sebuah kebaruan, yaitu mengukur pengaruh langsung dari lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan setelah mengunjungi sebuah restoran.