

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan bisnis kuliner di Indonesia sedang berkembang pesat dikarenakan makanan dan minuman menjadi kebutuhan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari hidup manusia. Semakin meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia maka permintaan terhadap makanan cepat saji semakin meningkat juga. Hal ini dikarenakan aktivitas sebagian masyarakat saat ini yang semakin padat sehingga mendorong mereka untuk menjadikan restoran cepat saji sebagai salah satu pilihan untuk memenuhi kebutuhan pangan mereka. Selain itu, sekarang ini di kalangan anak muda yang memiliki gaya hidup mewah dan cenderung lebih banyak menghabiskan waktu di luar rumah serta lebih menyukai sesuatu hal yang bersifat praktis dan mudah. Dengan demikian mereka memilih restoran cepat saji sebagai tempat untuk sekedar berkumpul dengan teman-temannya dan untuk memenuhi kebutuhan pangan mereka ketika berada di luar rumah.

Semakin berkembangnya bisnis kuliner saat ini membuat para pelaku bisnis terdorong untuk meningkatkan kualitas dan inovasi terhadap restoran miliknya dengan menambahkan variasi baru dalam menu makanan yang disajikan dengan tujuan agar para pelanggan tidak hanya untuk sekedar memenuhi kebutuhan pangan saja tetapi bisa menikmati berbagai pilihan menu yang tersedia dan cita rasa yang beragam pula.

Selain itu, meningkatkan fasilitas yang ada seperti menambahkan fasilitas *wifi* gratis jika di restoran belum memiliki fasilitas tersebut dengan tujuan agar pelanggan merasa nyaman saat berkunjung ke restoran tersebut. Hal ini dilakukan untuk menjamin kepuasan para pelanggan yang berkunjung ke restoran.

Industri kuliner di Indonesia pada tahun 2018 menjadi subsektor prioritas dan diharapkan mampu menjadi pendorong dalam mencapai target pertumbuhan di sektor nonmigas. Dari hasil data yang telah diperoleh Asosiasi Perusahaan Jasa Boga Indonesia (APJI) telah mampu memberikan kontribusi di sektor makanan dan minuman dengan pertumbuhan sebesar 12,7% pada tahun 2018 Trihendrawan (2019).

Dari hasil data tersebut terlihat bahwa industri kuliner sedang berkembang pesat dengan demikian bahwa peluang untuk para pelaku bisnis yang ingin membuka usaha di bidang kuliner atau ingin mengembangkan bisnis kuliner yang telah ada bisa dilakukan dengan memberikan inovasi dan kreativitas pada produk yang ditawarkan ke pelanggan. Namun, dengan berkembangannya industri kuliner juga menandakan bahwa persaingan yang ada semakin besar pula. Hal tersebut mengharuskan para pelaku bisnis untuk bisa tetap menjaga kualitas dari setiap makanan dan minuman yang disajikan kepada para pelanggan serta memberikan pelayanan sebaik mungkin agar pelanggan merasa puas dan tetap ingin datang kembali ke tempat tersebut.

Di Indonesia banyak dijumpai restoran cepat saji yang menyajikan menu beragam di dalamnya dengan tujuan agar pelanggan tidak merasa bosan dengan menu pilihan yang ditawarkan. Salah satu restoran cepat saji yang cukup terkenal dan memiliki banyak gerai yaitu restoran Solaria.

Gusti (2016), menyebutkan bahwa Solaria merupakan restoran cepat saji yang menyajikan berbagai menu makanan dan minuman khas Indonesia di dalamnya. Solaria pertama kali berdiri pada tahun 1991, kemudian pada tahun 1995 restoran ini mulai dikenal oleh masyarakat pada awalnya sang pemilik hanya memiliki empat karyawan yang dipekerjakan namun, seiring berjalannya waktu restoran ini semakin berkembang dan mencapai kesuksesannya hingga mampu memiliki banyak cabang yang tersebar di 55 kota besar dan memiliki cabang sebanyak 200 restoran serta memiliki ribuan karyawan.

Hal yang menjadikan Solaria sebagai restoran cepat saji yang diminati oleh banyak orang dikarenakan standar fasilitas yang diberikan oleh restoran ini sudah cukup baik sehingga memberikan kenyamanan para pelanggan yang berkunjung selain itu, Solaria mudah ditemui di banyak tempat karena sudah memiliki cukup banyak cabang yang tersebar di Indonesia dan juga porsi makanan serta rasa yang disajikan oleh restoran ini cukup banyak dan memiliki cita rasa yang enak sehingga pengunjung merasa puas dengan hal tersebut dan ingin berkunjung kembali.

Dikutip dari Senja (2018), restoran Solaria masuk ke dalam urutan 5 besar sebagai restoran cepat saji di Indonesia yang paling diminati. Berikut merupakan daftar 10 restoran cepat saji yang paling diminati oleh pelanggan di Indonesia:

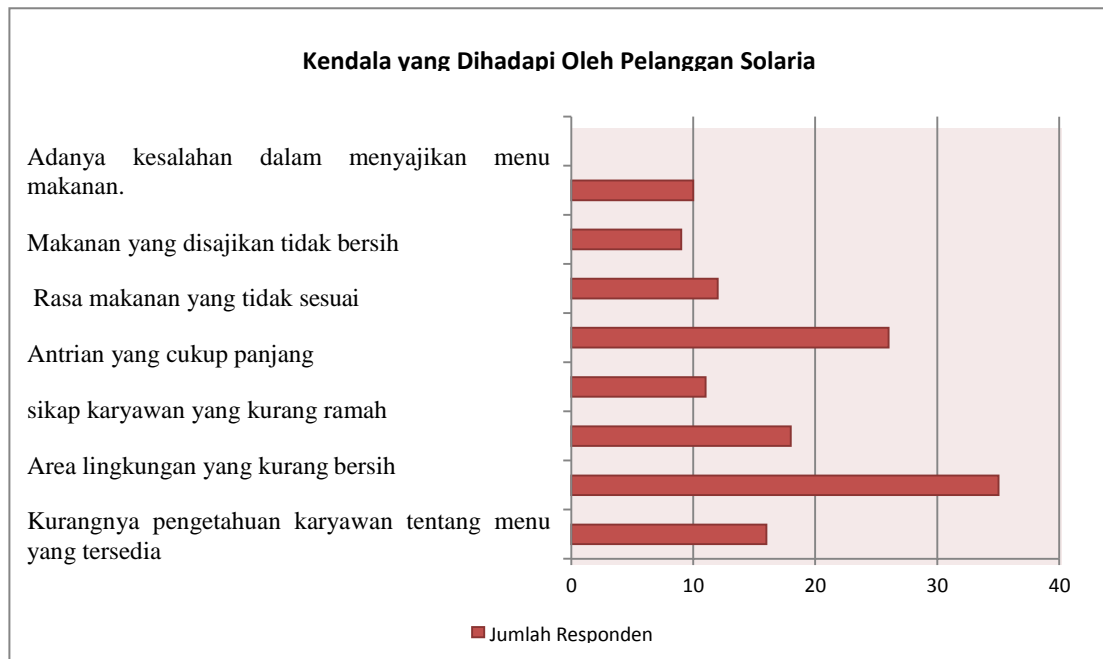
Tabel 1.1 Daftar 10 Nama Restoran Cepat Saji yang Paling diminati

NO.	Nama Restoran	Jumlah Peminat
1.	Restoran Sederhana	28,4 juta orang
2.	KFC	24 juta orang
3.	McDonald's	7,7 juta orang
4.	Pizza Hut	6,5 juta orang
5.	Solaria	3,2 juta orang
6.	A&W	2,4 juta orang
7.	D'Cost	2,4 juta orang
8.	Hoka-Hoka Bento	2,3 juta orang
9.	Texas fried Chicken	1,6 juta orang
10.	Es Teler 77	1,5 juta orang

Sumber: www.Kompas.com

Dari data tersebut terlihat bahwa peminat restoran Solaria cukup banyak, akan tetapi dari banyaknya jumlah peminat tersebut ada beberapa permasalahan yang masih dirasakan oleh pelanggan ketika berkunjung ke restoran tersebut.

Permasalahan pertama yang dirasakan oleh pelanggan yang berkunjung ke Solaria mengenai buruknya pelayanan. Diperoleh dari mediakonsumen.com (2018), pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan ketika berkunjung dan pelayanan yang diberikan oleh restoran tidak memuaskan dikarenakan ketika pelanggan telah memesan menu dan sudah menunggu cukup lama akan tetapi pesanan tidak kunjung datang. Pelanggan tersebut hampir menunggu 1 jam lamanya dan meja yang berada di belakangnya sudah mendapatkan pesanan akan tetapi hanya meja pelanggan tersebut yang belum sampai pesannya ketika menanyakan hal tersebut petugas bersikap dengan tidak ramah kepada pelanggan tersebut. Permasalahan lain yang dihadapi oleh pelanggan ketika berkunjung ke restoran solaria hampir sama dengan permasalahan pelanggan sebelumnya yaitu mengenai buruknya pelayanan yang di berikan oleh pelayan restoran. Dilansir dari detik.com (September, 2016) , pelanggan yang datang ketika berkunjung dan ingin memesan makanan ketika memanggil pelayan untuk memesan akan tetapi pelayan terlihat pura-pura sibuk dan pura-pura tidak melihat ketika dipanggil.



Gambar 1.1 Kendala yang dihadapi pelanggan

Sumber: Diolah oleh peneliti

Data di atas merupakan hasil perolehan dari survei pelanggan mengenai kendala yang dirasakan oleh pelanggan ketika berkunjung ke restoran Solaria. Data tersebut diperoleh dari hasil survei terhadap 50 responden melalui kuesioner yang dibuat menggunakan *google form*. Hasil dari survei tersebut sebanyak 25% responden mengalami kendala keterlambatan karyawan dalam menyajikan makanan, 18,57% responden mengalami antrian yang cukup panjang, sebanyak 12,86% responden mengalami kendala bahwa karyawan kurang mengetahui tentang menu yang tersedia, 11,43% responden mengalami kendala pada sikap karyawan yang kurang ramah dalam melayani, dan sebanyak 32.14% responden mengalami kendala pada area restoran yang kurang bersih, kesalahan ketika pelayan

menyajikan makanan, rasa makanan yang tidak sesuai, dan ketika makanan disajikan terlihat tidak bersih.

Berdasarkan hasil survei, maka dapat terlihat jika pelanggan memiliki kendala tentang kualitas makanan di restoran tersebut, kualitas pelayanan yang dirasakan sehingga nantinya pelanggan akan merasa puas atau tidak dengan kondisi yang dialaminya dan nantinya pelanggan akan memutuskan untuk tetap berkunjung kembali atau tidak.

Dari pernyataan tersebut relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Han&Hyun (2017) bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, tetapi kualitas makanan dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang positif dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Pada penelitian Jooyeon Jooyeon Ha&Jang (2010) yang membahas mengenai efek langsung dari kualitas pelayanan dan kualitas makanan pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta efek moderat dari persepsi atmosfer pada restoran Korea. Dan pada salah satu hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Evirasanti et al. (2016) mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan dan niat perilaku pada restoran. Pada penelitian ini

menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap niat perilaku.

Maka dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas makanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan *Behavioral intentions*. Dengan menggunakan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku pada Industri Makanan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah di jelaskan tersebut, maka dapat di ketahui perumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas makanan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat perilaku?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari hasil rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas makanan.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku.

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian yang membahas mengenai kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, tetapi penelitian mengenai variabel kualitas layanan, kualitas makanan, kepuasan pelanggan dan niat berkunjung kembali masih jarang di temukan.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Han&Hyun (2017) yang berjudul "*Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention.*" Pada penelitian tersebut dilakukan membahas mengenai pengaruh dari kualitas makanan keseluruhan, kesesuaian citra, dan kualitas lingkungan fisik, layanan, dan makanan mempengaruhi kepuasan dan niat untuk mengunjungi kembali serta niat berkunjung restoran lain pada restoran di hotel yang sama dengan pertimbangan pengaruh daya tarik yang mencolok. Pada hasil penelitian tersebut diketahui bahwa secara struktural dari variabel-variabel tersebut secara umum berpengaruh positif.