

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata berkembang pesat, salah satunya adalah industri makanan. Menurut (Hirschberg et al., 2016) “sebuah bisnis industri harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi agar dapat beroperasi secara maksimal.” Bisnis industri makanan dapat dikatakan sebagai bisnis khusus yang selalu mengungjung konsep menarik bagi para konsumen dengan beradaptasi pada setiap perubahan teknologi. Menurut (Yeo et al., 2017) “beberapa bisnis telah terdorong untuk meningkatkan layanan mereka agar bisa menyesuaikan diri dengan kompetitor.” Dari makanan hingga jasa, setiap industri makanan yang berbeda telah menciptakan konsep kreatif dan konsep unik masing-masing. Industri makanan menjadi elemen penting untuk menarik hati konsumen dan memahami fokus dari keinginan masyarakat menjadi pengembang bisnis dari industri makanan yang berkualitas.

Menurut (Menteri Pariwisata dan Ekonomi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014), Restoran merupakan “jenis usaha jasa dalam bidang pangan yang berada di dalam sebuah bangunan yang berisi peralatan dan perlengkapan bertujuan untuk memudahkan proses penjualan makanan serta minuman di tempat umum sesuai ketentuan usaha.” Menurut (Badan Pusat Statistik, 2017) mengenai klasifikasi lapangan usaha di Indonesia yakni sektor industri penyediaan makanan dan minuman mencakup pelayanan untuk dapat dikonsumsi secara tradisional yakni restoran “*self service*” atau “*take away*”. Didukung juga dengan teori menurut (Badan Pusat Statistik, 2017), yang mengemukakan “makanan dan minuman menjadi salah satu sarana munculnya ikon kepariwisataan suatu daerah, berdasarkan pemesanan bukan hanya berdasarkan fasilitas yang ditawarkan.” Perubahan gaya hidup masyarakat zaman sekarang yang menyebabkan adanya perkembangan dalam bisnis restoran. Restoran bukan hanya sekedar memberikan pelayanan sebagai bentuk proses penjualan makanan dan minuman, tetapi juga memberikan penawaran bagi pelanggan sebagai tempat berkumpul dan bertemu yang ditentukan berdasarkan cita rasa makanan, harga, konsep suasana restoran yang menarik.

TABEL 1
Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Banten Atas Dasar
Harga Konstan Menurut Lapangan Usaha Tahun 2015-2019 (dalam
Miliar Rupiah)

Lapangan Usaha	PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Kategori Lapangan Usaha di Provinsi Banten (Milyar Rupiah)				
	2015	2016	2017	2018	2019
Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	28.121,54	31.184,98	33.265,71	35.573,82	37.021,57
Industri Pengolahan	160.650,62	168.697,00	179.931,24	191.862,86	203.405,83
Penyediaan akomodasi dan makan minum	11.227,02	12.299,14	13.477,23	14.632,81	15.940,22
Jasa keuangan dan asuransi	13.387,03	15.762,18	17.063,67	18.969,24	19.930,66
Jasa lainnya	7.430,19	8.151,01	9.130,73	10.018,08	11.149,97
PDRB	479.300,44	517.898,34	563.597,70	615.107,75	664.963,40

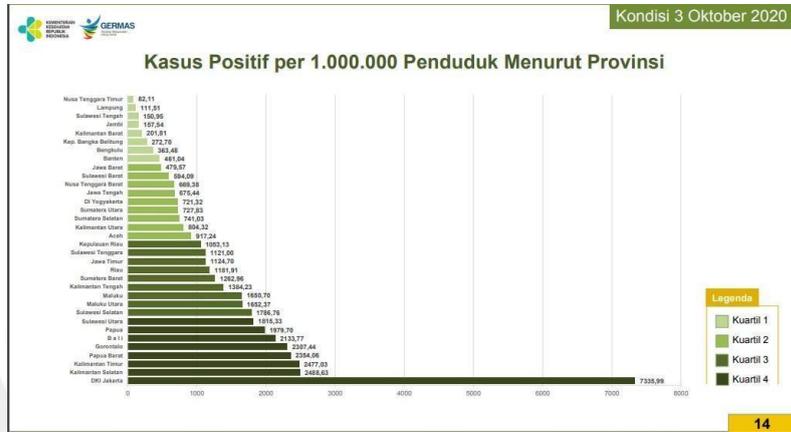
Sumber: Badan Pusat Statistik 2019

Berdasarkan dari hasil Produk Domestik Regional Bruto Banten menurut Badan Pusat Statistik yang kian meningkat pada tahun 2019 yakni penyedia akomodasi dan makan minum. Pertumbuhan terendah terjadi pada tahun 2015 yaitu sebesar 11.227,02, namun mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir hingga pertumbuhan tertinggi pada tahun 2019 sebesar 15.490,22. Semua sektor ekonomi telah memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan sektor perdagangan akomodasi, makanan dan minuman memberikan kontribusi yang baik setiap tahunnya. Menurut (Gessuir et al., 2017) “perubahan perilaku dan gaya hidup pelanggan berdampak positif pada pertumbuhan sektor *hospitality* secara global.” Dapat disimpulkan bahwa partisipasi penyedia akomodasi, makanan dan minuman telah menjadi bagian esensial masyarakat perkotaan.

Munculnya restoran-restoran saat ini dengan ciri khas atau keunikannya masing-masing telah meningkatkan jumlah produk ataupun jasa yang diberikan. Kenaikan jumlah restoran-restoran baru tersebut diiringi dengan peningkatan daya beli masyarakat sesuai dengan daya tarik masyarakat Indonesia untuk mencoba hal baru dan juga restoran-restoran baru, salah satunya yakni restoran Ramen. Menurut (Aditia et al., 2018) “Ramen adalah makanan yang memiliki ciri khas Jepang dan terbagi ke dalam dua versi yakni versi *China* dan Jepang pada awal abad ke-20. Ramen juga dikenal dengan nama lain yang berasal dari China yakni *Lamian*.” Restoran ramen ini memiliki beberapa variasi yang mendominasi di pasar Indonesia seperti salah satu contohnya yakni Ikkudo Ichi. Menurut (Jiang, 2020) “Sebuah Restoran yang independen mampu menguasai sebanyak hampir 70% dari seluruh cabang restoran yang ada tetapi beberapa cabang restoran itu sangat bergantung terhadap pendapatan pelanggan saat *dine-in*.” Restoran Ikkudo Ichi Alam Sutera berkembang dengan tujuan untuk penyesuaian hidup berdampingan dengan masa pandemi ini meskipun seiring berjalannya waktu beberapa Restoran pada awal 2020 terkena dampak dari pandemi COVID-19. Berawal sejak 2 Maret 2020, wabah COVID-19 berkembang cukup pesat dalam setiap negara berkembang salah satunya yakni Indonesia.

Berdasarkan laporan Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) pada akhir Desember 2019 terdapat kasus kluster “pneumonia” yaitu penyakit saluran pernapasan dengan etiologi baru yang pertama kali terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, China. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), “apabila seseorang terpapar positif COVID-19, biasanya bisa menyebabkan infeksi saluran pernapasan, seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan Sindrom Pernapasan Akut Berat/*Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*.” Dalam jangka waktu singkat, COVID-19 ini mampu memicu kekhawatiran krisis ekonomi dan resesi yang akan datang, karena adanya “pemberlakuan jarak sosial (*social distancing*), isolasi diri, dan pembatasan perjalanan yang mengakibatkan pengurangan tenaga kerja di semua sektor ekonomi.”(Nicola et al., 2020).

GAMBAR 1 KASUS POSITIF PENDUDUK INDONESIA TIAP PROVINSI



Sumber : <https://kemkes.go.id>

Berdasarkan grafik di atas, populasi kasus positif dari setiap provinsi di Indonesia mencakup kisaran kasus dan kuartil yang bervariasi tergantung pada luas provinsi. Kasus positif terjadi di provinsi Banten pada kuartil dua dengan 461,04 kasus positif. Kemudian, Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia menempati urutan tertinggi pada kuartil empat dengan kasus positif mencapai 7335,99 kasus.

GAMBAR 2 PERSENTASE PENURUNAN PENDAPATAN

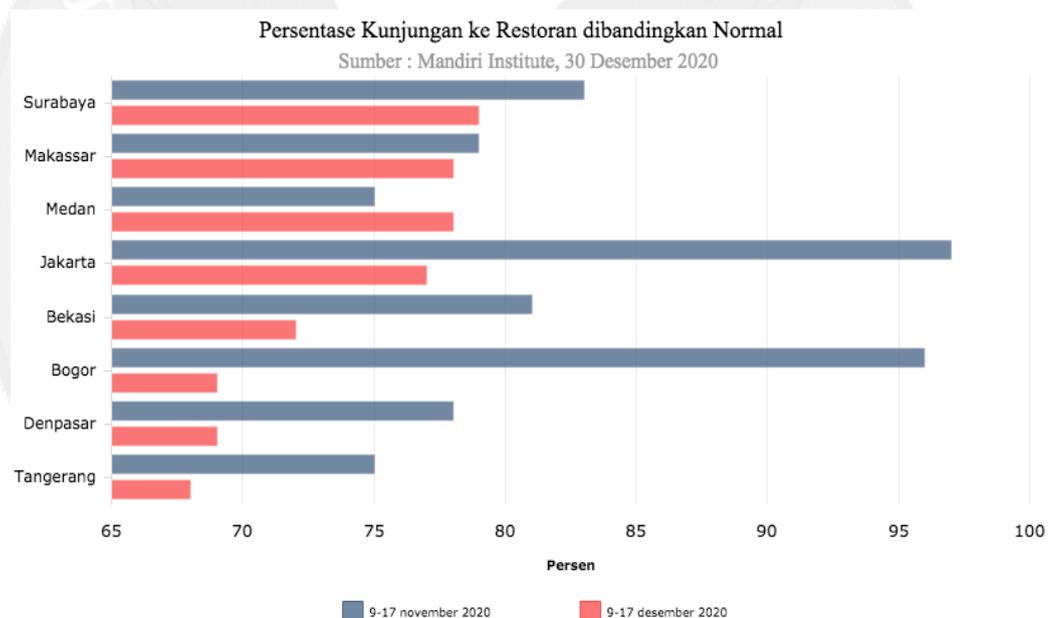


Sumber : <https://bps.go.id>

Pandemi COVID-19 berdampak bagi setiap industri perekonomian yang ada, tidak hanya bagi industri restoran yang memiliki dampak buruk selama pandemi 2020. Pemilik restoran sering dihadapkan pada beberapa perubahan

yang perlu dilakukan yakni penerapan peraturan dalam rangka pembukaan restoran setelah adanya wabah COVID-19 dikarenakan *social-distancing* diberlakukan dalam skala panjang. Berdasarkan dari persentase penurunan pendapatan dapat diketahui bahwa sektor akomodasi makanan dan minuman menjadi salah satu sektor yang sangat terdampak akibat COVID-19 hingga 92.47% untuk seluruh wilayah Indonesia pada bulan Juli 2020. Kemudian wilayah Banten menempati ketiga tertinggi yang mengalami penurunan pendapatan sebesar 86.91%. Hal ini membuat beberapa tantangan yang dihadapi para pemilik mengharuskan mereka untuk menutup restoran secara permanen. “Pemerintah diwajibkan untuk menutup restoran begitu seorang karyawan restoran dinyatakan positif COVID-19.”(McCarthy et al., 2020).

GAMBAR 3
PERSENTASE KUNJUNGAN KE RESTORAN
DIBANDINGKAN NORMAL



Dkatadata.co.id

databoks

Sumber : Mandiri Institute (2020)

Berdasarkan dari grafik tingkat kunjungan masyarakat ke restoran yang terjadi di beberapa kota besar mendapatkan hasil bahwa 68% - 79% normal pada periode sembilan hingga tujuh belas desember 2020. Dapat terlihat bahwa persentase paling tinggi dan kian meningkat dimiliki oleh Medan berawal dari 78% hingga meningkat menjadi 97%, sedangkan Tangerang mendapatkan persentase terendah dan menurun yang berawal dari 75% hingga mencapai 68%.

Menurut (Laura Smythe, 2020) “sanitasi dan sterilisasi menjadi salah satu

upaya agar pelanggan merasa aman saat berada di sebuah restoran dan yakin bahwa restoran tersebut mementingkan kesehatan setiap pelanggan dengan menjaga kualitas restoran yang ada.” Berdasarkan hal tersebut, beberapa restoran yang ada mencoba beradaptasi sesuai dengan protokol kesehatan yang tepat yang memungkinkan restoran untuk mulai beroperasi dan membantu setiap karyawan saat ini.

Menurut Keputusan Gubernur Banten Nomor. 443/Kep.149-Huk./ 2020, "Restoran yang bisa membuka kembali layanan makan di tempat apabila terletak di beberapa tempat rekreasi serta diluar pusat perbelanjaan dengan syarat kapasitas ruangan tidak melebihi 50 persen.” Dengan menerapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan metode jarak sosial dari pemerintah. Pengusaha dapat tumbuh dan berkembang bersama dengan industri restoran karena meski dengan pembatasan yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Oleh karena itu, melaksanakan kegiatan di tempat dan fasilitas umum memerlukan penggunaan prosedur kesehatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang adanya Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat Umum dengan upaya pengendalian COVID-19 bahwa “kewajiban menetapkan jarak minimal satu meter antar kursi atau bisa juga berupa pemasangan partisi antar tamu pada meja makan agar tidak saling berhadapan. Selain itu, restoran diharuskan menyediakan alat bantu untuk meminimalisir kontak langsung antara makanan siap santap baik dalam proses persiapan hingga penyajian seperti adanya penggunaan sarung tangan.”

Dalam masa transisi PSBB, perlu memahami bahwa beradaptasi dengan kebiasaan baru membuat masyarakat beradaptasi dengan COVID-19 dalam masyarakat yang lebih produktif dan aman, serta menarik perhatian publik tentang kebersihan. Pasalnya, COVID-19 mudah terpapar ke tempat dan fasilitas umum terutama di tempat masyarakat yang menjalani aktivitas ekonomi tetap berpotensi menyebarkan virus COVID-19. Pada akhirnya industri restoran selalu berhasil karena makanan merupakan kebutuhan pokok masyarakat. PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam beberapa bulan terakhir yang mulai diperlonggar dan sempat ditiadakan di setiap wilayah sehingga membuat perkantoran, mal dan restoran dibuka kembali dan menerima pelanggan secara langsung. Berdasarkan arti penting suatu restoran kebersihan dapat

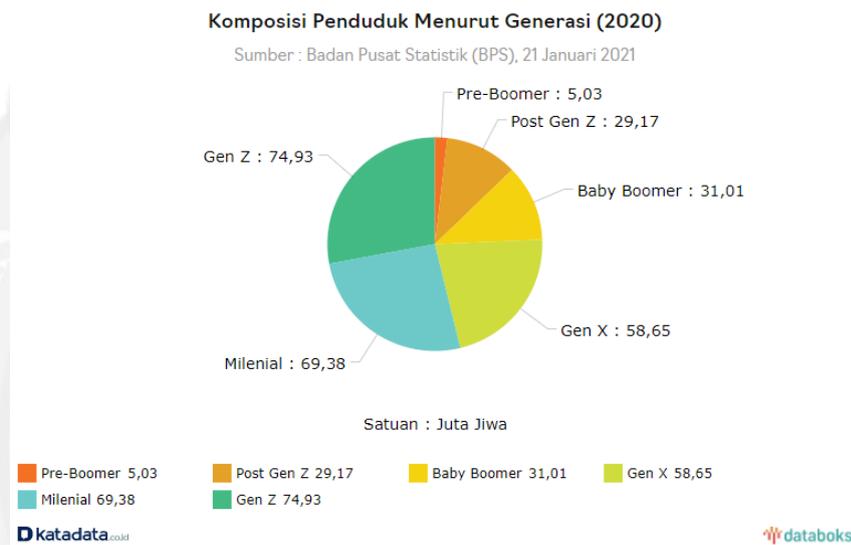
mempengaruhi kualitas makanan (*food quality*). Menurut (Ko & Su, 2014), “Kualitas layanan terhadap makanan dianalisa memiliki hubungan di antara produk dan pelanggan.” Dengan ini maka proses “*Food Quality* akan lebih diperhatikan karena dalam beberapa dekade terakhir fokus masalah kualitas makanan menjadi respons utama kepada keadaan pasar yang ada sehingga adanya permintaan yang meningkat akan makanan yang berkualitas.” (Mascarello et al., 2015). Sehingga kualitas makanan dapat dianalisis sebagai sesuatu yang memiliki keterkaitan erat antara suatu produk atau dengan kualitas dengan harapan kualitas yang diberikan sangat baik untuk dikonsumsi atau digunakan.

Dengan begitu kualitas produk dapat dilihat dari tingkat kewajaran harga yang diberikan. Kewajaran harga merupakan indikator penting dari pemasaran yang diterima secara umum di masyarakat. Sesuai dengan pemaparan teori menurut (Githiri, 2018) yang menyatakan bahwa sebuah *restaurant* akan berusaha memanfaatkan keuntungan berdasarkan dari harga dan jasa yang ada, dengan beralasan konsumen lebih rela membayar produk dengan nilai yang maksimal namun harga yang relatif rendah.” Dengan ini, kewajaran harga merupakan elemen penting bagi sebuah restoran saat menghitung keuntungan harga berdasarkan produk atau layanan. “Apabila pelanggan mendapatkan nilai yang sesuai dengan harga yang diterima maka pelanggan akan memberikan jawaban positif.” (Line et al., 2016) “Kewajaran harga dapat didefinisikan sebagai hasil evaluasi dari harga yang dibayarkan untuk mendapatkan produk tertentu.” Kewajaran harga dapat berperan secara langsung dalam memberikan keuntungan bagi pelanggan, yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli produk karena mereka merasa puas dengan produk tersebut.

Oleh karena itu, “Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses keberadaan suatu bisnis.” (Sudari et al., 2019) Menurut (Khadka dan Maharjan, 2017), “Kepuasan pelanggan bersifat dinamis dan relatif, maka ekspektasi atau harapan pelanggan menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana produk yang mereka beli memberikan rasa kepuasan memenuhi keinginan atau harapan.” Kepuasan pelanggan juga menggambarkan ekspektasi generasi Milenial yang diciptakan oleh (Howe, N & Strauss, 2000) yang mengacu “bagian dari masyarakat termasuk *Baby Boomers* dan Generasi X gaya hidup yang selaras dengan kondisi saat ini dan generasi ini lahir pada tahun 1982-

2002.” Gaya hidup milenial sesuai dengan situasi saat ini, sehingga generasi ini biasanya selalu hidup dengan perkembangan teknologi dan informasi yang terus menerus, yang juga merangsang minat para milenial untuk memahami perkembangan industri lain, khususnya industri makanan dan minuman.

GAMBAR 4
KOMPOSISI PENDUDUK MENURUT GENERASI (2020)
Sensus Penduduk 2020: Penduduk
Indonesia Didominasi Gen Z dan
Milenial



Sumber : Badan Pusat Statistik (2020)

Menurut Badan Pusat Statistik, (2020) pada gambar 4 presentase milenial di Indonesia merupakan jumlah terbesar kedua dengan (69,38%), diikuti dengan jumlah terbesar pertama adalah Gen Z dengan (74,93%), lalu Generasi X (58,65%), dan generasi baby boomers dengan 31,01%, serta Post- Gen Z dengan 29,17% yang paling terendah di dapati oleh Pre-boomer dengan 5,03% seperti yang terlihat dalam grafik di atas. Menurut Badan Pusat Statistik (2020), kemudahan dalam mencari informasi dan berbagai kemudahan lain membuat kehidupan milenial relatif lebih nyaman dibandingkan generasi sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan teori yang telah disajikan diatas mengenai kualitas makanan dan kewajaran harga yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hudrasyah, 2017) menunjukkan hasil yang tidak signifikan antara *food quality, place, price, and promotion* terhadap *customer satisfaction* sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *food quality, place, price, and promotion* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *customer satisfaction*

atau kepuasan pelanggan generasi milenial yang dianggap penting dalam sebuah restoran. “Generasi Milenial adalah bagian dari perkumpulan masyarakat masa kini dengan kecenderungan untuk hidup berdampingan dengan teknologi untuk mendapatkan akses dalam industri akomodasi makanan dan minuman” (Elam, Stratton & Gibson, 2007) Sehingga, “pada dasarnya kualitas makanan dan kepuasan pelanggan memainkan peran yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah bisnis dan daya tahan bisnis saat bersaing dengan para kompetitornya” (Yuliantoro et al., 2020)

“Pernyataan penelitian menyatakan kualitas makanan memberikan efek secara signifikan terhadap generasi milenial dalam mengonsumsi minuman boba tea, dipahami bahwa kepuasan dari generasi milenial juga dapat mempengaruhi *repurchase intention dan word of mouth*” (Yuliantoro et al., 2020). Didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalal Hanaysha, 2016) yang menyatakan “*food quality dan price fairness* memiliki efek positif secara signifikan terhadap *customer satisfaction*.” Berdasarkan hasil penelitian-penelitian yang dipaparkan diatas, yang menyatakan hasil yang berbeda sehingga menarik perhatian peneliti untuk melihat apakah ada dampak kualitas makanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan generasi milenial yang selama pandemi COVID-19.

Oleh karena itu, penulis memilih restoran Ikkudo Ichi Alam Sutera sebagai tempat yang akan diteliti dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh *Food Quality* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* Generasi Milenial di Restoran Ikkudo Ichi Alam Sutera selama masa Pandemi COVID-19 dengan mengadaptasi model penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh (Hanaysha, 2016) dengan judul “*Testing The Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry*”. Dengan adanya keterbatasan penelitian dan kurangnya waktu penelitian, maka peneliti mengambil dua variabel independen yakni *Food Quality* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction*, sehingga dapat melihat secara langsung pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan kalangan khusus yaitu generasi milenial sebagai pemberi respon atau subjek dari penelitian yang dilakukan selama fenomena pandemi COVID-19.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan generasi milenial restoran Ikkudo Ichi di Alam Sutera?
2. Apakah terdapat pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan generasi milenial restoran Ikkudo Ichi di Alam Sutera?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ikkudo Ichi di Alam Sutera. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan generasi milenial restoran Ikkudo Ichi di Alam Sutera.
2. Menguji pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan generasi milenial restoran Ikkudo Ichi di Alam Sutera.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat berkontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan dalam bentuk referensi yang terdapat dalam kurikulum serta memberikan bukti-bukti empiris.
2. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat berkontribusi dalam memberikan arahan dan tambahan informasi kepada pemilik usaha tentang Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti dapat berkontribusi dalam memberikan pemikiran mengenai pengaruh Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, khususnya bagi manajemen Restoran Ikkudo Ichi Alam Sutera.
4. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

E. Sistematika Penelitian

“Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan tugas akhir ini, maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:”

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah penelitian, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang paparan teoritis, hasil penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, rancangan penelitian, metode penentuan sampel, instrumen pengumpulan data, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang data hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, terdapat saran-saran yang berkaitan dengan penelitian.