

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* secara resmi dideklarasikan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai wabah virus corona atau yang dikenal sebagai *Covid-19* yang menyebar secara luas di dunia (Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2020). Situasi sekarang ini, menyebabkan hadirnya tantangan baru dan telah merubah pandangan hidup untuk menjaga kesehatan dan kebersihan. Berdasarkan situasi yang terjadi sekarang ini mendorong kita untuk meminimalisirkan penyebaran *Covid-19*. Achmad Yurianto sebagai juru bicara penanganan *Covid-19* menyatakan adanya tatanan, kebiasaan dan perilaku baru atas hasil adaptasi dalam pembudayaan perilaku hidup bersih dan sehat. Saat masa pandemi berlangsung, kegiatan bersosialisasi yang berada di restoran mengalami disrupsi penurunan. Mereka tidak lebih menghabiskan waktu lebih dari satu hingga dua jam di restoran. Menurut Haryono sebagai Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Akprindo), pemberlakuan aturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) telah berdampak pada industri jasa makanan dan minuman mengalami penurunan penjualan usaha kuliner salah satunya di kota Surabaya sebesar 90% (Widarti, 2020). Kehadiran PSBB disaat pandemi ini memunculkan disrupsi yang mengakibatkan industri tidak berjalan seperti biasanya dan mengalami penurunan kunjungan restoran di Tangerang.

Oleh karena itu, munculah protokol CHSE yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sebagai aturan secara tertulis mengenai kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Didukung Menurut Ari Juliano Gema sebagai Juru Bicara Satuan Tugas Penanganan Dampak *Covid-19* Kementerian Pariwisata, Protokol CHSE merupakan penerapan yang memastikan kebersihan, kesehatan, keamanan serta lingkungan hidup pada tempat-tempat wisata, hotel atau restoran bagi pekerja dan wisatawan (Galih & Kamil, 2020). Protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) pada restoran ditujukan sebagai acuan dalam melaksanakan sosialisasi, edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Protokol CHSE menjadi acuan utama dalam operasional pada restoran. Setiap faktor memiliki pengaruh yang berdampak secara langsung terhadap restoran dalam masa pandemi yang masih berlangsung.

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* menjadi faktor penting sebagai salah satu yang mampu berdampak terhadap sikap pelanggan yang akan mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan secara berulang (Oliver R.L., 1980). Menurut Kotler dan Keller (2007 di dalam artikel Sunarti & Apriyani, 2017, p. 177), Kepuasan mencerminkan perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan ekspektasi yang dimiliki dengan hasil yang didapatkan dari produk dan jasa. Penyedia jasa akan dinyatakan berhasil dapat dilihat

dari pelanggan, jika penyedia jasa berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah banyak dapat dinilai penyedia jasa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012 didalam artikel Sunarti & Apriyani, 2017, p. 3001), Kepuasan pelanggan merupakan keadaan yang ditujukan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa atau restoran dapat mencerminkan kesan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jadi dapat dikatakan, jika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin sebuah hubungan yang kuat antara penyedia usaha atau restoran dengan pelanggannya. Kepuasan pelanggan menjalankan peran penting dalam membangun serta mempertahankan sebuah hubungan melalui komitmen yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Irawan (2007), terdapat empat indikator dalam variabel kepuasan pelanggan yaitu perasaan puas, selalu membeli produk, merekomendasi kepada orang lain, terpenuhiya harapan.

Dengan demikian, penyedia jasa atau restoran harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang diberikan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas pengalaman yang diberikan oleh restoran. Restoran perlu mencari cara untuk beradaptasi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengalaman yang diberikan oleh restoran melalui faktor kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan. Diduga faktor kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan memiliki

pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menjaga faktor kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan pada area restoran dapat mencerminkan kesan positif dan kualitas yang diberikan oleh sebuah restoran yang dapat menggambarkan bahwa restoran tersebut menjaga area lingkungan dengan baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas saat berkunjung. Berdasarkan data-data diatas, adanya faktor kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan karena adanya kecenderungan masyarakat saat ini memilih restoran yang bersih, aman, sehat dan bebas penyebaran *Covid-19* dengan itu restoran untuk mencapai kualitas yang diinginkan pelanggan menggunakan keempat faktor tersebut dalam memenuhi syarat. Keempat faktor ini dijadikan upaya dalam meningkatkan kualitas pengalaman pada restoran yang memberikan dampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini menuntut setiap restoran untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu peneliti akan melakukan riset untuk menentukan “Analisis Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lima Restoran *Chinese Food* Tangerang Selatan”.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *cleanliness*, pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *health* pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *safety* pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *environmental sustainability* pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.

C. Manfaat

Adanya manfaat seminar hasil adalah:

1. Memberikan wawasan serta inovasi baru mengenai *Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability*.
2. Bertukar informasi diantara peneliti dan *reviewer*.
3. Mengidentifikasi masalah dan mencari solusi untuk masalah yang terjadi.

D. Deskripsi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan *survey* berupa penyebaran kuesioner dimulai pada 10 Desember 2020 dan berakhir pada 13 Desember 2020. Jumlah sampel responden untuk mengisi kuesioner adalah sebanyak 181 responden dengan kriteria responden pengunjung restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan yang berusia diatas 25 tahun.

Pengujian data yang dilakukan diantaranya adalah uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji hipotesis. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, menunjukkan adanya hubungan dari CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) terhadap kepuasan pelanggan di Restoran *Chinese Food* Tangerang Selatan. Dalam

hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Variabel X1 atau *Cleanliness* memiliki pengaruh terhadap Variabel Y atau kepuasan pelanggan yang dimana hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Shim (2019), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *cleanliness* terhadap kepercayaan pelanggan. Peneliti menemukan bahwa pada dimensi dalam Variabel X2 atau *health* memiliki pengaruh terhadap Variabel Y atau kepuasan pelanggan (*customer trust*) yang dimana hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Upayani, Ketut, I gusti ayu agung lies (2019), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *health* terhadap kepuasan pelanggan. Pada dimensi *safety* dalam Variabel X3 memiliki pengaruh terhadap Variabel Y atau kepuasan pelanggan yang dimana hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim dan Yoo (2018), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *safety* terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, dalam hasil penelitian peneliti menemukan bahwa dimensi dalam Variabel X4 atau *environmental sustainability* memiliki pengaruh terhadap Variabel Y atau kepuasan pelanggan yang dimana hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martínez, Gelashvili dan Debasa (2019), yang menyatakan *environmental sustainability* tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian ini, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan merupakan dimensi X4, yaitu *Environmental Sustainability*. Maka restoran harus tetap menerapkan hal tersebut agar selalu konsisten dan tetap terjaga.

Jika dilihat dari hasil pengaruh pada dimensi *health* memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan ketiga dimensi lainya seperti *cleanliness*, *safety* dan *environmental sustainability*, sehingga restoran harus memiliki perhatian yang lebih terhadap kepuasan pelanggan dengan lebih memperhatikan faktor - faktor lain diluar indikator penelitian.

