

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pekembangan era globalisasi berlangsung begitu pesat yang memberi pengaruh terhadap banyak industri bisnis di Indonesia. Salah satunya merupakan industri yang sedang berkembang pesat di Indonesia yaitu industri makanan dan minuman. Industri ini merupakan sektor yang menjadi andalan yang berkontribusi besar dalam perekonomian di Indonesia. Menurut Kementerian Perindustrian, perkembangan ekonomi nasional pada tahun 2018 yaitu di angka 5,17 persen, angka tersebut dikalahkan oleh industri makanan dan minuman dapat berkembang sebesar 7,91 persen (Kememperin.go.id, 2019). Menurut Saiffulah Yusuf, yang merupakan ketua Apkrindo (Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia), restoran mengalami pertumbuhan sebesar 15-20% per tahun (Vicky, 2019). Data ini menunjukkan bukti bahwa masyarakat Indoensia memiliki minat yang besar terhadap restoran. Tabel 1.1 menunjukkan distribusi PDRB pada sektor penyedia makanan dan minuman di DKI Jakarta.

**Tabel 1.1 Produk Domestik Regional Bruto dengan harga pasar saat ini pada industri makanan dan minuman (Miliar Rupiah) 2016-2020**

Lapangan Usaha/Industri	2016	2017	2018	2019	2020
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	108.895,79	116.568,31	123.876,88	134.980,00	116.267,41
Produk domestik regional bruto (PDRB)	2.159.073,6	2.365.353,9	2.592.606,6	2.816.760,1	2.772.381,1

Sumber: Badan Pusat Statistika DKI Jakarta (2021)

Berdasarkan data yang ditunjukkan tabel 1.1, pada tahun 2020 PDRB di Jakarta mengalami penurunan dari tahun lalu sekitar 17 persen sehingga mencapai 2.772.381,1 triliun. Industri penyedia makan minum tumbuh dan berkembang secara pesat sampai di tahun 2019, dan di tahun 2020 mengalami penurunan mencapai 7 persen dibandingkan tahun 2019 dan saat ini adalah 116.267,41 triliun. Pandemi Covid-19 merupakan pemicu terbesar penurunannya PDRB yang menyebabkan terganggunya aktivitas ekonomi hampir di setiap sektor. Fenomena ini membuat pelaku usaha sektor makanan dan minuman harus melakukan adaptasi dengan adanya pandemi Covid-19.

Gaya hidup adalah sesuatu yang dimiliki setiap individu dan memiliki standarisasi masing-masing. Perkembangan dan gaya hidup setiap individu yang terus berubah mengikuti zaman modern mendorong perilaku usaha untuk harus terus berkompetisi, bersaing, dan dapat lebih peka terhadap perubahan sosial dan budaya yang terjadi. Gaya hidup modern mengubah kebiasaan orang untuk makan di luar yang telah menjadi bagian dari gaya hidup (Ariwibowo, 2016). Gaya hidup ini mendukung sektor usaha penyedia makan dan minum menjadi menjanjikan. Menurut Shamsudin & Selamat (2005) pendapatan serta tingkat pendidikan memberikan dampak kepada gaya hidup seseorang. Pada saat ini konsumen yang mengunjungi restoran bukan hanya menikmati makanan atau minuman, mereka akan menikmati suasana yang nyaman dan menjadikan tempat berinteraksi bersama orang lain. Indonesia telah mengalami urbanisasi dimana budaya dari berbagai negara telah bercampur (Gunawan *et al.*, 2015). Di beberapa kota yang mengalami urbanisasi seperti Jakarta, memanfaatkan

kesempantan ini untuk membuka restoran internasional. Terdapat beragam jenis restoran internasional yang sudah lama ada di Indonesia, seperti *Chinese food*, *Japanese food*, *western food* dan lainnya.

**Tabel 1.2 Presentase Perusahaan Restoran Skala Menengah dan Besar Berdasarkan Jenis Makanan Utama di DKI Jakarta Tahun 2015**

Jenis Masakan Utama	Presentase
Indonesia	52.78
Amerika & Eropa	20.56
Cina	10.28
Jepang	7.50
Korea	1.94
Lainnya	6.95

Sumber: Badan Pusat Statistik (2015)

Tabel 1.2 menunjukkan presentase restoran skala menengah dan besar di DKI Jakarta berdasarkan dengan jenis makanan utama yang disajikan pada tahun 2015. Berdasarkan data, masakan Amerika dan Eropa memiliki presentase tertinggi sebesar 20.78 persen dalam jenis masakan internasional. Masakan Amerika dan Eropa termasuk dalam *Western food* yang merupakan istilah umum yang digunakan orang Asia untuk mengkategorikan masakan Eropa dan semua negara barat. Data membuktikan adanya permintaan tinggi pada jenis masakan *Western food* di DKI Jakarta.

Salah satu restoran *western food* di Jakarta yang telah banyak diketahui masyarakat adalah Union, restoran diciptakan Jennifer Karjadi bersama tiga rekannya Winfred Hutabarat, Donny Basuki, dan Michael Wijonoyang yang merupakan bagian dari Union Group. Union Group telah terbukti sukses menjadi salah satu pemegang inti industri *food and beverages* dengan menawarkan beragam kafe dan restoran yang

tersebar di seluruh Jakarta, misalnya Cork & Screw, Loewy, Casa, Benedict, The Dutch dan yang menjadi salah satu andalannya adalah The Union. Union menggunakan konsep eropa dalam bentuk *Brasserie* yang bernuansa elegan namun santai. Keberhasilan Union dapat terlihat ketika mendapatkan peringkat ke 33 dari 215 bar yang telah terkualifikasi *Asia's 50 Best Bars* pada tahun 2021 yang melakukan survey berdasarkan *voting* oleh 154 orang yang termasuk konsultan bar, jurnalis, bartender, dan duta merek.

Adanya pandemi COVID-19 ini menyebabkan penurunan di banyak sektor bisnis, tidak sedikit bisnis yang akhirnya gulung tikar. COVID-19 bermula saat awal 2020 dunia dikejutkan oleh wabah virus corona yang dengan cepat menyebar ke seluruh dunia. Pada bulan januari 2020 World Health Organization (WHO) menetapkan virus corona sebagai pandemi di seluruh dunia dan Maret 2020 pemerintah Indonesia mengambil tindakan untuk melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dengan tujuan menghindari penyebaran virus dan memutus penularan COVID-19. Sebelum adanya pandemi, gaya hidup masyarakat modern cenderung memiliki kebiasaan makan dan minum di restoran dan kedai kopi dari pada di rumah. Selain menjadi tempat makan dan minum, Restoran juga dijadikan tempat untuk *hangout* sehingga ini menjadikan strategi pemasaran untuk menarik pelanggan (Pandowo, Pangemanan, & Sangian, 2020). Kebiasaan konsumen melakukan *take away* atau *dine-in* seperti yang diberlihatkan pada tabel 1.3 telah berubah menjadi *online delivery*, tentu perubahan ini menyebabkan penurunan omzet pelaku usaha.

**Tabel 1.3 Presentase banyak porsi dipesan pada usaha penyedia makan dan minum skala menengah besar di DKI Jakarta tahun 2018**

Tempat mengkonsumsi	Presentase
Dikonsumsi di tempat	72,79
Dibawa konsumen	18,63
Ojek online	8,59

Sumber: Badan Pusat Statistik (2018)

Data dari tabel 1.3, 72,9 persen mayoritas konsumen akan mengkonsumsi makanan di tempat, makan di tempat telah menjadi kebiasaan dan gaya hidup masyarakat. Dampak dari pandemi ini juga dirasakan restoran Union. Jennifer Karjadi selaku marketing dan *public relation director Union Group*, mengatakan bahwa PSBB membawa dampak signifikan terhadap sektor makanan dan minuman, terlebih ketika mall hanya dapat melayani *take away* sedangkan konsumen Union yang memiliki kebiasaan untuk *dine-in* (Kontan.co.id, 2020). Survey yang dilakukan McKinsey & Company (2020) menyatakan bahwa 58% dari 570 konsumen di Indonesia cenderung mengurangi aktivitas makan di tempat selama pandemi. Oleh sebab itu, Jennifer menyatakan Union telah menutup gerainya di sejumlah mall karena terjadi penurunan daya beli masyarakat yang mempengaruhi pendapatan perusahaan yang menurun drastis. Dampak dari pandemi ini mengubah pola pada restoran dan kafe, perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dan melakukan perubahan yang mungkin belum pernah terjadi sebelumnya (Mora Cortez & Johnston, 2020).

Perkembangan restoran *western food* di Jakarta dapat terlihat dari tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.4 Jumlah Restoran Western dan Seluruh Jumlah Restoran di DKI Jakarta Tahun 2014-2018**

No	Tahun	Jumlah (unit)	
		Restoran Western	Seluruh Jenis Restoran

1	2014	250	978
2	2015	275	1035
3	2016	321	1098
4	2017	362	1127
5	2018	373	1295

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Bedasarkan tabel diatas, bisnis restoran *western food* di Jakarta memiliki perkembangan rata-rata kenaikan 1,19% pertahun, ini merupakan perkembangan yang tergolong cepat sehingga munculnya semakin banyak tantangan bagi pelaku usaha. Inovasi penting dilakukan agar bisnis tidak mengalami risiko kerugian. Banyaknya restoran lokal maupun asing yang bermunculan di Jakarta, membuat semakin banyaknya kompetitor. Banyaknya kompetitor membuat sektor restoran menjadi lebih kompetitif dan sebagai pelaku bisnis, perusahaan diharapkan untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan tujuan dapat bertahan dalam jangka panjang (Abdullah, Hamir, Nor, Krishnaswamy, & Rostum, 2018). Menurut Shariff, Omar, Sulong, Majid, Ibrahim, Jaafar & Ideris (2015), ketika konsumen merasa puas, maka akan mendorong terciptanya loyalitas konsumen dengan biaya relatif rendah untuk pelaku usaha.

Restoran harus fokus kepada kualitas layanan, harga, dan lingkungan fisik sehingga dapat bersaing dan meningkatkan pendapatan (Ali, Alam & Bilal, 2021). Menurut Juwandi (2004), Kualitas produk merupakan pendorong kepuasan pelanggan, ketika kualitas produk baik, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan setelah membeli produk tersebut. Selain itu, menurut Levy & Weitz (2007) suasana atau atmosfer toko juga mendukung kepuasan konsumen ketika memutuskan untuk membeli suatu produk. Ketika konsumen memilih restoran atau kafe, harga merupakan penentu utama

yang dipertimbangkan oleh konsumen, karena konsumen akan mengharapkan adanya kesesuaian harga ketika membeli suatu produk (Rameli & Kempa, 2021). Jin, Line & Merkebu (2016) menyatakan bahwa kesesuaian harga merupakan faktor yang sangat penting dalam menawarkan produk atau jasa. Kunci utama sebuah restoran ada di makanan yang disajikannya, karena kualitas dari makanan akan menjadi penilaian terbesar dari konsumen terhadap restoran (Rameli & Kempa, 2021). Namkung & Jang (2007) menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan kontribusi besar untuk menimbulkan rasa tertarik konsumen pada suatu restoran. Menurut Ryu, Lee & Kim (2012), kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting karena akan meningkatkan loyalitas konsumen serta meningkatkan penjualan.

Penelitian merupakan replikasi ekstensi berdasarkan jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dhisasmito & Kumar (2019). Tujuan dari replikasi jurnal ini adalah untuk menguji model yang sebelumnya dilakukan pada 16 kedai kopi di Jakarta sedangkan penelitian ini yang akan meneliti kafe Union di Jakarta, oleh karena itu dilakukan penelitian dengan tujuan mengetahui apakah hasil dari model replikasi jurnal tersebut akan sama dengan penelitian ini. Rekomendasi berdasarkan jurnal sebelumnya perlu menambah kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen, yang didukung oleh beberapa penelitian bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Qin & Prybutok, 2009; Zhong & Moon (2020); Abdullah *et al*, 2018).

Terdapat variabel independen yaitu loyalitas konsumen, variabel dependen yang digunakan adalah kualitas layanan, suasana tempat, kewajaran harga dan kualitas makanan, dan terdapat variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan, kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen dan variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan positif dengan loyalitas konsumen. Sedangkan suasana tempat tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya dimana beberapa seperti penelitian Devi, Suharyono & Fanani (2017) dan Effendy, Khuzaini & Hidayat (2019) yang menemukan hasil bahwa suasana tempat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga terjadi *gap* diantara kedua penelitian tersebut, oleh sebab itu didalam penelitian ini akan membuktikan apakah suasana tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena *gap* dan riset *gap* yang telah disebutkan, oleh karena itu penelitian ini akan membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, suasana tempat, kewajaran harga, kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang dan disebutkannya masalah penelitian, maka penelitian ini akan menjawab semua pertanyaan penelitian berikut ini:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dengan kepuasan konsumen restoran di Union Jakarta?
2. Apakah suasana tempat berpengaruh positif dengan kepuasan konsumen restoran di Union Jakarta?
3. Apakah kewajaran harga berpengaruh positif dengan kepuasan konsumen restoran di Union Jakarta?
4. Apakah kualitas makanan berpengaruh positif dengan kepuasan konsumen restoran di Union Jakarta?
5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif dengan loyalitas konsumen restoran di Union Jakarta?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan pengaruh kualitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Union di Jakarta
2. Untuk membuktikan suasana tempat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Union di Jakarta
3. Untuk membuktikan kewajaran harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Union di Jakarta
4. Untuk membuktikan kualitas harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Union di Jakarta.

5. Untuk membuktikan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen di Union di Jakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini akan diuraikan dari segi manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini telah membantu menambahkan pandangan baru serta memperdalam wawasan untuk dapat lebih memahami faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen Union di Jakarta. Penelitian ini juga dapat mendukung peneliti di masa depan yang akan meneliti dibidang yang sama walaupun memiliki variabel yang dapat berbeda.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini, sangat diharapkan dapat memberikan wawasan serta informasi yang relevan, membantu menunculkan ide-ide di masa depan bagi yang tertarik dengan hasil penelitian ini. Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan atau individu dapat mengambil sebagai bahan referensi bagi yang akan meneliti tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada restoran Union Jakarta.

#### **1.5. Kerangka Sistematis Penelitian**

### **BAB 1: Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan diuraikan struktur penelitian, yang terdiri dari: latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka sistematis penelitian.

## **BAB 2: Landasan Teori**

Dalam landasan teori akan menguraikan tentang teori-teori yang ada dan tinjauan pustaka dari topik penelitian yang akan diambil dari buku teks, jurnal, dan sumber penelitian lainnya. Bab ini juga akan memuat model penelitian dan juga pengembangan hipotesis yang membahas beberapa variabel mengenai pertanyaan penelitian yang diajukan.

## **BAB 3: Metode Penelitian**

Dalam bab ini, metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian tertulis dan memberikan penjelasan lengkap tentang penelitian yang digunakan. Objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan hasil uji instrumen pendahuluan akan tercantum pada bab ini.

## **BAB 4: Hasil dan Diskusi**

Bab hasil dan diskusi merupakan hasil dari keterkaitan antar variabel yang terdapat pada penelitian ini. Hasil dari uji statistik dilakukan dengan data

yang terkumpul. Hasil pembahasan akan menjadi data hasil yang akurat dalam menjawab pertanyaan penelitian dan mengarah pada kesimpulan penelitian.

## **BAB 5: Kesimpulan dan Saran**

Hasil dan kesimpulan dari pertanyaan penelitian dan bab-bab lain berasal dari bab ini, berdasarkan hasil tinjauan penelitian ini dan rekomendasi untuk masa depan yang akan dibuat.

