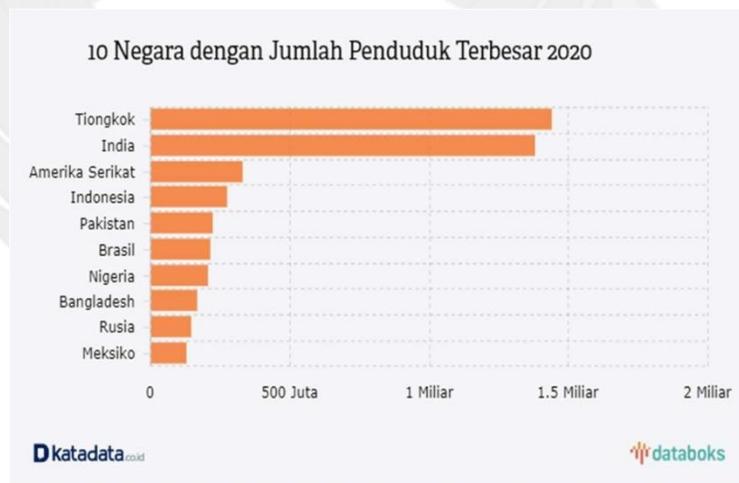


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Worldometers pada tahun 2020, penduduk Indonesia menjadi yang terbanyak dengan menempati peringkat keempat di dunia dengan jumlah 276.84 juta jiwa setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat. Dengan demikian, Indonesia merupakan negara dengan pasar yang cocok dan memiliki peluang besar di industri kuliner (<https://databoks.katadata.co.id>, diunduh pada 11 april 2021)



Gambar1.1 Grafik Jumlah Penduduk Dunia

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>, (diunduh pada 11 April 2021)

Di era saat ini, gaya hidup masyarakat mulai berubah khususnya anak muda atau sering disebut kaum milenial. Restoran atau depot yang dulunya hanya sebagai tempat makan, kini juga sudah menjadi tempat untuk berkumpul bersama orang-orang terdekat. Sebagian besar masyarakat Indonesia, suka mencoba menu sajian baru atau unik sehingga hal ini menjadi suatu peluang usaha di Indonesia.

Dengan pertumbuhan penduduk yang tiap tahun meingkat pesat, semakin banyak pula pebisnis yang mulai membuka restoran sehingga dapat kita temui berbagai restoran baru di berbagai tempat yang baru buka hampir setiap hari. Namun dengan bertambahnya jumlah restoran tidak sedikit juga restoran yang mengalami kebangkrutan. akan tetapi pada 2018

diperkirakan bahwa bisnis makanan dan minuman bertumbuh sebesar 8% dan diperkirakan akan terus meningkat pada tahun-tahun berikutnya. (<https://marketeers.com>)

Dikutip dari Sindonews.com, perindustrian makanan di Indonesia menjadi prioritas karena memiliki pertumbuhan sebesar 12,7% pada tahun 2018. Lalu menurut Badan ekonomi kreatif, dari total delapan juta usaha ekonomi kreatif terdapat kurang lebih 5,5 juta atau 67,66% usaha di bidang industri makanan ini. Sehingga dapat dipastikan bahwa bidang kuliner adalah bidang usaha paling mendominasi di Indonesia

Tabel 6.1.1 Jumlah Perusahaan dan Tenaga Kerja Menurut Jenis Industri di Provinsi Nusa Tenggara Timur, 2013-2014
Number of Establishments and Labour of Industrial Sector by Industrial Major Group of Nusa Tenggara Timur Province, 2013 -2014

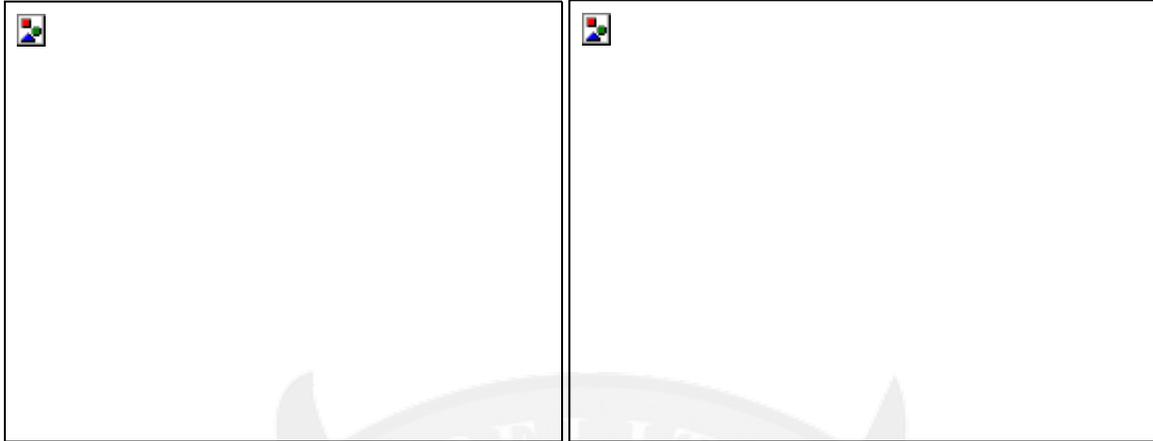
Kode Industri <i>Industrial Major Group</i>	2013		2014*)	
	Perusahaan <i>Establishments</i>	Tenaga Kerja <i>Labour</i>	Perusahaan <i>Establishments</i>	Tenaga Kerja <i>Labour</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 Industri Makanan / <i>Food Industry</i>	10	556	15	684
2 Industri Minuman / <i>Beverage Industry</i>	7	283	8	306
3 Industri Pengolahan Tembakau / <i>Tobacco Manufacturing</i>	0	0	0	0
4 Industri Tekstil / <i>Textiles Industry</i>	2	90	2	89

Gambar 1.2 jumlah restoran di NTT tahun 2013-2014

Sumber: <http://tlmfoundation.or.id> (diunduh pada 11 april 2021)

Berdasarkan gambar 1.2 di atas dapat dilihat bahwa dalam satu tahun terjadi penambahan sebanyak lima industri makanan. dibandingkan dengan industri lain seperti tekstil yang tidak ada penambahan sama sekali.

Dengan meningkatnya usaha di bidang industri makanan ini, persaingan antar para pebisnis juga semakin meningkat sehingga menyebabkan banyak usaha yang harus bangkrut akibat gagal mempertahankan usahanya. Agar bisa bertahan banyak usaha di bidang kuliner yang berusaha sebaik mungkin untuk mempertahankan para pelanggan mereka agar para pelanggan tidak berpindah ke tempat lain.



Gambar 1.3 logo Depot Bambu Kuning

Sumber : Dok. Pribadi

Produk daging se'i memiliki keunikan dan spesifikasi. Baik aroma, warnanya yang merah, maupun tekstur yang empuk dan rasanya yang lezat. Pengolahan se'i juga bertujuan untuk memperpanjang daya tahan simpan, serta meningkatkan nilai gizi dan nilai ekonomi daging sapi maupun daging babi. Daging se'i begitu populer di kalangan masyarakat Kupang dan Provinsi Nusa Tenggara Timur umumnya dan bahkan sampai para tamu dari luar negeri. Saat ini banyak dijumpai pula di Kupang rumah makan yang menjual se'i babi, yaitu Bambu Kuning, Petra, Aroma, dan Pondok Sawah. Umumnya bahan baku se'i biasanya dari daging sapi, babi bahkan rusa. Namun, mayoritas masyarakat NTT lebih suka mengonsumsi se'i babi, maka se'i babi menjadi pilihan utama. Mereka menilai lemak daging sapi lebih berbahaya bagi kesehatan dibanding lemak babi. Se'i daging rusa pun telah ditinggalkan karena memang binatang rusa sudah jarang dan termasuk salah satu binatang yang dilindungi oleh pemerintah.

Se'i sendiri diambil dari bahasa daerah Rote, artinya daging yang disayat dalam ukuran kecil memanjang, lalu diasapi dengan bara api sampai matang. Se'i adalah makanan khas suku Rote yang kemudian merambah selera masyarakat Nusa Tenggara Timur (NTT). Cara memasak daging se'i sendiri adalah, daging harus dipotong panjang menyerupai usus lalu dibumbui dan diasap. Diasap artinya daging hanya terkena asap dari pembakaran kayu dimana jarak dari bara api dan daging dibuat agak jauh sekitar 1 meter sehingga daging menjadi matang karena terpanggang asap dari bara kayu.

Kayu yang digunakan untuk pembakaran daging se'i tidak bisa sembarangan kayu. Untuk mendapatkan hasil daging se'i yang berkualitas sangat baik, kayu yang digunakan adalah kayu

Kusambi (Pohon dengan buah yang asam isinya hampir menyerupai rambutan namun lebih kecil). Kayu ini memiliki kualitas yang bagus dan sangat menunjang proses pembuatan daging se'i ini karena ketika sudah menjadi arang, kayu kusambi memiliki panas yang stabil selain itu juga membuat daging tidak menjadi berbau asap yang menyengat. Selain itu asap dari kayu Kusambi membuat daging matang dengan warna kemerahan.

Pada awalnya di pulau Timor hanya terdapat 1 depot sei yang terletak di sebuah daerah di Kabupaten Kupang bernama Baun yang terletak kurang lebih 40 km dari kota kupang ditambah lagi kondisi jalan ke Baun agak sedikit rusak sehingga akan sangat memakan waktu dan tenaga jika kita pergi ke Baun. Hal ini menyebabkan para penikmat sei agak kesulitan untuk mendapatkan daging se'i. Akhirnya, pada tahun 2007 dibukalah sebuah depot se'i babi pertama di Kota Kupang yang bernama Depot Bambu Kuning. Pada gambar 1.3 diatas merupakan logo dari restoran Se'i Babi ternama di kota Kupang yaitu Depot Bambu Kuning

Meskipun saat ini mulai banyak restoran se'i baru yang bermunculan sebagai kompetitor seperti Se'i Arena, Se'i Kahang, dan Se'i Aroma dll, Depot Bambu Kuning tetap bisa bersaing dan menjadi yang terbaik. Hal ini terbukti dengan tingginya kebutuhan daging babi segar untuk memenuhi permintaan pelanggan. Depot Bambu Kuning bisa menyembelih babi rata-rata sepuluh ekor babi per hari untuk diambil daging dan diolah menjadi Daging Se'i Babi.

Depot Bambu Kuning selalu ramai didatangi oleh pengunjung terlebih pada saat jam makan siang. Selain makan ditempat, ada juga pembeli yang meminta dikemas untuk dibawa pulang. Depot Bambu Kuning juga melayani pesanan untuk dikirim keluar daerah Kupang bahkan keluar NTT dalam kemasan yang higienis. Daging se'i sendiri setelah diasap dapat disimpan beberapa hari dalam lemari es bahkan bisa bertahan lama dalam kondisi beku di freezer.

Saat ini Depot Bambu Kuning juga mulai berinovasi dengan menghadirkan steak dari daging babi dan juga burger daging babi dimana menu ini masih sangat jarang ada di restoran ataupun depot dengan menu daging babi



Gambar 1.4 menu dan sajian depot bambu kuning

Sumber: tripadvisor.com (diunduh tanggal 11 april2021)

Agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap Se'i Bambu Kuning, Depot Bambu Kuning selalu berusaha menjaga kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga. Hal ini bertujuan agar pelanggan selalu mendapat kepuasan saat berkunjung sehingga menimbulkan potensi pelanggan tetap setia dan tidak berpindah ke restoran lain. Dari gambar 1.4 diatas dapat diketahui bahwa Depot Bambu Kuning memiliki keunggulan dalam rasa yang enak, pelayanan yang baik, dan harga yang sesuai. Sedangkan untuk lingkungan, dilihat dari segi suasana dan kebersihan dari bambu kuning harus ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan saat berkunjung ke Depot Bambu Kuning. Akan tetapi, secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa Depot Bambu Kuning mendapat nilai rating yang cukup baik dari beberapa pelanggan yang dapat kita lihat di gambar 1.4 diatas. Sehingga meskipun harus ada beberapa sektor yang ditingkatkan lagi, pelanggan Depot Bambu Kuning sudah merasa puas dengan kualitas makanan, pelayanan serta harga yang ditawarkan.

Berdasarkan data-data yang sudah disebutkan diatas, penulis menemukan adanya kesinambungan dalam penelitian mengenai perilaku konsumen dan kepuasan konsumen atau customer satisfaction. Ada beberapa variabel lain yang dimasukan oleh penulis dalam penelitian seperti food quality atau kualitas makanan, service quality atau kualitas pelayanan, dan price atau harga.

Kualitas produk atau product quality adalah cara dari sebuah perusahaan untuk menciptakan citra produk sehingga konsumen dapat dengan mudah mengenali produk tersebut (Kotler dan Amstrong, 2008). Untuk dapat bersaing dengan usaha sejenis, perusahaan harus memiliki kualitas produk yang lebih baik agar lebih unggul dari para pesaing.

Kualitas Pelayanan atau Service quality adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Depot Bambu Kuning memiliki kualitas pelayanan yang baik dilihat dari cara melayani konsumen mulai dari pemesanan hingga penyajian hal ini diketahui dari informasi yang diperoleh peneliti saat mencoba menanyakan pada beberapa pelanggan dan juga peneliti beberapa kali mengunjungi Depot Bambu Kuning.

Makanan			
~ Sei Babi	200 K	~ Sei Bale Bumbu	35 K
~ Sosis Babi /Kilo Gram	200 K	~ Rusuk Bale Bumbu	45 K
~ Rusuk Babi	220 K	~ Hati Bale Bumbu	28 K
~ Park Steak /Steak Babi	60 K	~ Empd Babi Goreng	35 K
~ Park Ribs /Rusuk Babi	70 K	~ Nasi Putih	7 K
~ Babi Lada Hitam	40 K	~ Nasi Goreng Babi	25 K
~ Sale Babi	28 K	~ Nasi Goreng Seafood	30 K
~ Babi Rica /Porsi	28 K	~ Mie Goreng Babi	25 K
~ Babi Kecap /Porsi	28 K	~ Mie Pangsit Babi	25 K
~ Babi Suir	28 K	~ Kwetiau Goreng Babi	28 K
~ Daging Babi Goreng Bawang Putih (Isi, Kulit, Lemak)	30 K	~ Bakso Babi Tetelan	25 K
~ Tulang Bumbu Goreng	30 K	~ Soup Tulang Babi	25 K
~ Babi Tore /Porsi	35 K	~ Soup Iga Babi	45 K
Paketan			
~ Nasi Babi Kecap	25 K	~ Nasi Sei	25 K
~ Nasi Babi Rica	25 K	~ Nasi Rusuk	30 K
~ Nasi Babi Suir	25 K	~ Nasi Sei Bale Bumbu	25 K
~ Nasi Babi Tore	30 K	~ Nasi Rusuk bale Bumbu	30 K
		~ Nasi Tulang Goreng	25 K
		~ Nasi Empd Babi	28 K
		~ Nasi Hii Bale Bumbu	25 K
		~ Nasi Sosis Babi	25 K

Gambar 1.5 menu Depot Bambu Kuning

Sumber: Dok.Pribadi

Harga atau Price adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen atas manfaat yang didapat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut (Kotler dan Amstrong 2008). Dari segi harga sendiri, dilihat dari gambar 1.5 diatas, Depot Bambu Kuning memiliki harga yang terjangkau yaitu mulai dari Rp.25.000 hingga Rp.200.000. per porsi

Behavioral intention adalah perilaku konsumen yang timbul karena adanya food quality, Service quality, dan Price melalui customer satisfaction yang Depot Bambu Kuning berikan kepada pelanggan. Kepuasan Pelanggan atau customer satisfaction adalah perasaan dari konsumen dengan membandingkan harapan atau ekspektasi mereka dengan kinerja layanan dan produk yang mereka terima.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dikatakan bahwa Depot Bambu Kuning masih menjadi tempat favorit masyarakat Kota Kupang untuk menikmati sajian daging babi yang unik dengan rasa yang istimewa meskipun banyak restoran atau depot yang menjual sajian daging babi. Selain itu juga Bambu Kuning memiliki semua variabel yang akan diteliti oleh penulis. Oleh karena itu tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah untuk mengetahui faktor pengaruh service quality, food quality dan Price terhadap perilaku konsumen melalui customer satisfaction dari Depot Bambu Kuning

1.2 Batasan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh service quality, food quality dan Price terhadap perilaku konsumen melalui customer satisfaction dari Depot Bambu Kuning Kupang. Pada penelitian ini data dan informasi yang dikumpulkan bersifat terbatas pada konsumen yang berdomisili di Kota Kupang berusia 18-60 tahun yang dimana usia ini merupakan usia dewasa (Kotler dan Armstrong,2010) yang pernah minimal empat kali dalam 6 bulan terakhir pernah makan di Depot Bambu Kuning

1.3 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah food quality memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?
- 2) Apakah food quality memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?
- 3) Apakah service quality memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?
- 4) Apakah service quality memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?

- 5) Apakah price memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?
- 6) Apakah price memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?
- 7) Apakah customer satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang sudah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti perilaku konsumen dan customer satisfaction Depot Bambu Kuning Kupang. Berikut ini adalah tujuan spesifik dari penelitian ini :

- 1) Meneliti dan menganalisa pengaruh food quality terhadap customer satisfaction pada Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 2) Meneliti dan menganalisa pengaruh food quality terhadap behavioral intention padaPelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 3) Meneliti dan menganalisa pengaruh service quality terhadap customer satisfaction pada Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 4) Meneliti dan menganalisa pengaruh Service quality terhadap behavioral intention pada Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 5) Meneliti dan menganalisa pengaruh price terhadap customer satisfaction pada Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 6) Meneliti dan menganalisa pengaruh price terhadap behavioral intention Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang
- 7) Meneliti dan menganalisa pengaruh customer satisfaction terhadap behavioral intention pada Pelanggan Depot Bambu Kuning Kupang

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa bermanfaat bagi :

- 1) Bagi Penulis
Untuk mengetahui seberapa signifikan hubungan antara Food quality, service quality, price, customer satisfaction, dan behavioral intention
- 2) Bagi objek restoran yang diteliti
Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja restoran agar menjadi lebih baik.

3) Bagi Pembaca

Sebagai referensi bagi penelitian masa mendatang, terutama bagi yang mengambil topik penelitian yang sama dengan penelitian ini.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait. Dan juga, diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi bagi pembaca dan penelitian lain di masa yang akan datang, terlebih dengan permasalahan dengan objek yang berbeda

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, penulis berharap agar penelitian ini bisa bermanfaat bagi Depot Bambu Kuning untuk lebih meningkatkan product quality, service quality dan price untuk menciptakan perilaku konsumen melalui kepuasan pelanggan

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk membantu pembaca dalam memahami urutan pembahasan, berikut adalah susunan penelitian secara sistematis :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian dan ditutup dengan sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini dimulai dengan, penulis menjelaskan tentang teori-teori literatur atau jurnal yang digunakan sebagai landasan teori, penelitian serupa terdahulu, serta pembuatan hipotesis yang bertujuan sebagai kerangka dasar dalam melakukan analisis, memberikan kesimpulan, implikasi, serta rekomendasi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang penguraian metodologi penelitian seperti, jenis penelitian, populasi dalam penelitian, sampel serta teknik pengambilannya, definisi operasional, dan

pengukuran variabel penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV: ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

BAB V : KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

