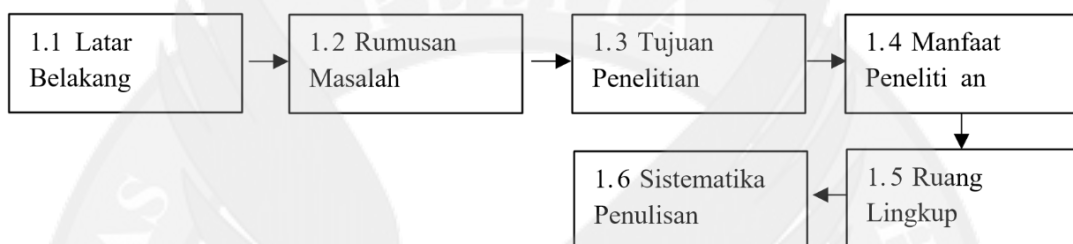


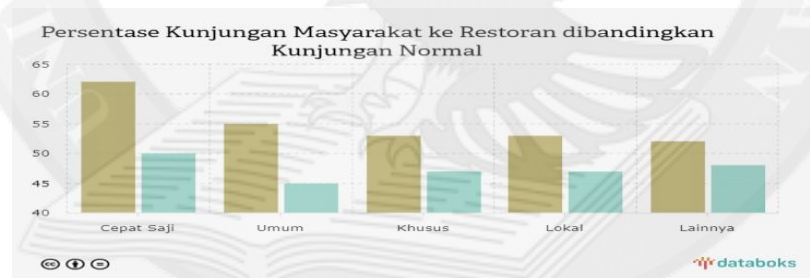
BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab 1 yang penulis akan bahas ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan yang bertujuan untuk dapat membantu dan menentukan pokok dari permasalahan yang akan peneliti teliti.



1.1 Latar Belakang

Makanan cepat saji merupakan makanan yang sudah bisa disajikan kurang waktu 5-10 menit setelah pesanan dipesan. Terdapatnya jenis makanan cepat saji yaitu mie instan, spaghetti, Pizza dan lain-lain.



Sumber: Databooks (2020)

Gambar 1.1 Persentase Kunjungan Masyarakat ke Restoran dibandingkan Kunjungan Normal

Pada grafik 1.1 menjelaskan bahwa kunjungan masyarakat kerestorancepat saji mencapai 62% dari kunjungan normal yaitu 9-13 september 2020, namun menurun pada bulan berikutnya sebanyak 50%, begitupun dengan restoran umum dan khusus, namun untuk makanan cepat saji mendapatkan peringkat tertinggi dibandingkan restoran lainnya.

Makanan cepat saji yang penelitian pilih ialah bakmi, tempat khususnya ialah Bakmi Alowi. Bakmi Alowi merupakan salah satu makanan mie terbaik diTangerang dan tidak membuka cabang. Bakmi Alowi ini dibentuk sejak tahun 2013 yang mengalami perkembangan dalam bisnisnya serta memberikan inovasi pada makanannya seperti dahulu hanya bakmie, bihun, kwetiau namun sekarang tersedianya sate babi yang enak dan harga terjangkau. Bakmi Alowi mengambil ide bisnis karena melihat masyarakat indonesia yang menyukai mie. Bakmi Alowi mempunyai kualitas makanan yang baik dan memastikan bahwa harga kualitas sesuai dengan rasa kepuasan makanan tersebut. Alasan dipilihnya tempat yakni Bakmi Alowi karena masyarakat Indonesia sangat menyukai Bakmi dan bakmi merupakan makanan cepat saji yang menjadi selera bagi masyarakat, serta bakmi Alowi mampu bertahan dan berkembang walaupun adanya pandemi.

Kualitas makanan adalah sebuah hal yang menjadi komponen sangat penting agar diketahui dengan baik oleh seorang produsen ataupun juga seorang konsumen untuk memperhatikan mengenai mutu bahan makanan tersebut yang digunakan atau dikonsumsi memiliki kelayakan layak konsumsi atau tidak

layak konsumsi (Nafiisah & Djamaludin, 2020). Hal tersebut dilakukan dalam menjaga kualitas sebuah restoran, penjual makanan didalam menjamin kesehatan dan keselamatan konsumen yang mengkonsumsinya serta sebagai cara menjaga keberlangsungan usaha makanan (Chuenban et al., 2021).

Service atau pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah usaha karena sebuah kualitas jasa yang baik dapat menjadi pembelajaran dalam mengevaluasi layanan yang mulai dari proses dan penyampaian yang sudah sesuai harapan dan ekspektasi konsumen sudah terpenuhi dengan baik dikarenakan sebuah konsumen mempunyai pandangan – pandangan yang berbeda serta pola pikir yang tidak sama (Hartanto & Andreani, 2020).

Physical Environment Quality adalah sebuah kondisi lingkungan fisik yang kualitas nya harus sesuai dan baik, oleh karena itu sebuah kualitas lingkungan fisik wajib diperlukan dan sangat diperhatikan (Mulyono et al., 2021). Adapun, menurut pendapat dari (Adianto, 2020) suasana atau atmosfer toko ini mendukung adanya suatu kepuasan konsumen saat melakukan keputusan untuk membeli suatu produk.

Pemberian harga juga merupakan sebuah komponen penting dalam sebuah usaha, karena harga yang sesuai dengan kualitas yang diterima membuat konsumen merasakan kepuasan dalam menentukan harga ada beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan seperti: jenis makanannya, tempat, lingkungan, penyajian, bahan dan masih banyak lagi yang perlu dipertimbangkan untuk memberikan harga agar harga yang diberikan sesuai dan tidak berlebihan (Lestari, 2020). Menurut pendapat dari Gong & Yi (2018), ketika pelanggan senang hal itu mendorong pengembangan

loyalitas pelanggan dan melakukannya dengan biaya yang relatif minimal bagi pelaku perusahaan. Suatu tempat makan harus mempunyai fokus kepada Kualitas Layanan, Harga dan juga lingkungan fisik sehingga hal tersebut dapat bersaing dan juga dapat meningkatkan pendapatan (Nasution, 2018). Menurut pendapat dari (Konuk, 2019) mengatakan bahwa kualitas produk adalah pendorong kepuasan pelanggan, ketika produk baik maka akan memberikan kepuasan setelah membeli produk tersebut.

Adapun konsumen yang mendapatkan kepuasan yang tinggi akan menyebarkan dari mulut kemulut mengenai restoran tersebut kesemua rekannya (Petrescu, 2020). Zhocng & Moon (2020) mengatakan dengan pemberian suatu layanan dengan kualitas dan loyalitas akan menimbulkan suatu kebahagiaan dihati konsumen yang berkinjung.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh sebelumnya yakni Yongping Zhong & Hee Cheol Moon (2020), yang berjudul *What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender*, mempertunjukkan bahwa semua variabel didukung antara harga dengan kepuasan, kualitas makanan dengan kepuasan, kualitas lingkungan fisik dengan kepuasan, harga yang dirasakan dengan kualitas makanan, harga yang dirasakan dengan kualitas layanan, harga yang dirasakan dengan kualitas lingkungan fisik, kepuasan dengan kesetiaan, kepuasan dengan Loyalitas , dan kepuasan dengan kesenangan. Dalam penelitian terdahulu, penelitian ingin membuktikan bahwa riset gap antara harga dengan kepuasan, kualitas makanan

dengan kepuasan, kualitas lingkungan fisik dengan kepuasan, kepuasan dengan kesetiaan, kepuasan dengan Loyalitas, dan kepuasan dengan kesenangan berpengaruh positif, sehingga penelitian ingin membuktikan bahwa apakah benar adanya pengaruh positif antara harga dengan kepuasan, kualitas makanan dengan kepuasan, kualitas lingkungan fisik dengan kepuasan, kepuasan dengan kesetiaan, kepuasan dengan Loyalitas, dan kepuasan dengan kesenangan.

Dalam penelitian yang akan peneliti laksanakan akan membahas mengenai “Analisa Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan, Kewajaran Harga terhadap kepuasan yang dimoderasi dengan *Happiness* dan Loyalitas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

- Apakah *Food Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*?
- Apakah *Service Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*?
- Apakah *Physical Environment Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*?
- Apakah *Perceived Price* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*?
- Apakah *Satisfaction* Berpengaruh Positif Pada *Loyalty*?
- Apakah *Satisfaction* Berpengaruh Positif Pada *Happiness*?
- Apakah *Happiness* Berpengaruh Positif terhadap *Loyalty*?

1.3 Tujuan penelitian

Pada penelitian yang peneliti lakukan mengenai Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan, Harga, Loyalitas Dan Kebahagiaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi Alowi dengan demikian peneliti ingin mengetahui lebih lagi mengenai :

- *Food Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*
- *Service Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*
- *Physical Environment Quality* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*
- *Perceived Price* Berpengaruh Positif Pada *Satisfaction*
- *Satisfaction* Berpengaruh Positif Pada *Loyalty*
- *Satisfaction* Berpengaruh Positif Pada *Happiness*
- *Happiness* Berpengaruh Positif terhadap *Loyalty*

Dengan demikian maka peneliti akan mendapatkan informasi mengenai *Food Quality*, *Service Quality*, *Physical Environment Quality*, *Perceived Price*, *Loyalty*, *Happiness* dan *satisfaction* pada sebuah Bakmi Alowi serta penulisan penelitian ini dilakukan guna untuk menyelesaikan tugas akhir peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu di Universitas Pelita Harapan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian yang peneliti laksanakan mempunyai manfaat menjadi 2 bagian yaitu teoritis dan manfaat praktis ialah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada masa pandemi setiap usaha mempunyai penurunan, begitupun dengan bakmie alowi yang mengalami penurunan pendapatan oleh sebab itu manfaat teoritis pembuatan penelitian yang peneliti laksanakan yaitu membantu sudut pandang baru mengenai faktor yang mempengaruhi pertumbuhan restoran yaitu *Food Quality, Service Quality, Physical Environment Quality, Perceived Price, Loyalty, Happiness* dan *Satisfaction* yang benar. Penelitian yang peneliti lakukan akan berguna dan bermanfaat bagi peneliti dalam merintis bisnis yang akan peneliti buat dengan restoran yang berbeda, nama yang berbeda akan tetapi konsep yang sama.

1.4. 2 Manfaat Praktis

Terdapatnya manfaat praktis dari penelitian yang peneliti laksanakan yaitu memberikan suatu wawasan yang luas dan informasi yang terpercaya serta dapat mampu memunculkan ide- ide berlian dalam berbisnis makanan dan bagi pembacanya akan tertarik menggunakan konsep bisnis tersebut. Lalu diharapkan dengan penelitian ini akan berguna bagi penelitian selanjutnya dalam membuat jurnal atau skripsi yang sama dengan variabel dalam penelitian yang peneliti laksanakan.

1.5 Sistematika Penulisan

a. Bab 1- Pendahuluan

Pada bab yang pertama akan berisi mengenai Latar belakang penelitian,

permasalahan pada penelitian, tujuan dalam penelitian, pertanyaan penelitian serta manfaat teoritis dan juga praktis dalam penelitian.

b. Bab II – Landasan Teori

Pada bab dua berisi atas dukungan teori pada pelaksanaan penelitian yang peneliti lakukan, perumusan hipotesis serta model konseptual

c. Bab III- Metodologi Penelitian

Pada bab ketiga berisi mengenai metode – metode yang dipakai oleh peneliti untuk pengumpulan data yang berisi paradigma penelitian, jenis penelitian, desain dalam penelitian, ukuran sample, analisis, objek, subjek, pengukuran variable yang digunakan untuk dapat memperoleh jawaban atau solusi dari rumusan masalah.

d. BAB IV-ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4 berisi mengenai data- data actual yang diperoleh dari respondendan hasil penelitian serta diolah melalui Spss dan Amos yang menjawab hubungan antar Variabel

e. BAB V- KESIMPULAN DAN SARAN

Didalam bab 5 berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang peneliti dapatkan, saran yang diberikan peneliti, rekomendasi perbaikan penelitian selanjutnya, keterbatasan penelitian serta implikasi.