

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seminar hasil bertujuan untuk memaparkan hasil seperti latar belakang, permasalahan dan tujuan dari penelitian dimulai dari perencanaan penelitian sampai dengan hasil penelitian yang telah diselesaikan, secara tertulis dan lisan (Habibullah et al., 2019). Penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta” .Dalam beberapa tahun terakhir, industri makanan dan minuman berkembang pesat. Bahkan, industri tersebut menjadi salah satu penggerak perekonomian berbagai daerah. Perkembangan yang pesat menyebabkan persaingan yang ketat di industri makanan dan minuman. Tak terkecuali Jakarta, berdasarkan data yang diterbitkan BPS, DKI Jakarta tercatat sebagai provinsi dengan jumlah pemasok makanan dan minuman terbanyak dengan total 5.129 (Badan Statistik, 2020). Saat ini banyak bermunculan restoran dari berbagai negara, termasuk restoran Jepang. Restoran Jepang semakin banyak diminati oleh konsumen, terutama kaum pendatang. Konsep resto sangat beragam, mulai dari resto murah hingga resto yang relatif mahal. Selain itu, beberapa restoran memiliki nama unik yang terkait dengan kosakata bahasa Jepang, termasuk Restoran Nikimura. Sushi merupakan olahan yang dibuat dari nasi berisi berbagai variasi lauk seperti seafood, daging maupun sayuran yang sudah matang maupun mentah. Sushi Hiro adalah restoran sushi yang didirikan oleh Sushi hiro grup pada 2016 yang mana outlet pertamanya berlokasi di Pluit Jakarta. Dalam enam tahun semenjak berdirinya, outlet Sushi Hiro telah mencapai dua puluh lima outlet yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantara faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan hal yang paling berpengaruh dalam memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dan jasa. Loyalitas pelanggan diharapkan dapat tercipta dari keharmonisan tersebut. Selain itu, hubungan yang baik dapat menciptakan keuntungan bagi perusahaan, salah satunya terdapat promosi dari mulut ke mulut yang berpotensi meningkatkan jumlah pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut, diketahui bahwa pelanggan yang merasa puas dengan produk memberikan pengaruh positif terhadap jumlah penjualan produk dengan meningkatnya rekomendasi produk tersebut kepada orang lain. Maka, dalam penelitian, peneliti akan menganalisis hubungan antara fasilitas serta kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di restoran Sushi Hiro di Jakarta. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushi Hiro outlet Pluit Jakarta.”

B. Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari seminar hasil:

1. Mendiseminasikan hasil penelitian dari pedoman Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta.
2. Memaparkan hasil Penelitian Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta.

3. Mendapatkan feedback dari pihak terkait untuk penyempurnaan hasil Penelitian Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta.

C. Manfaat

Manfaat dari seminar hasil bagi penulis :

1. Mengetahui kekurangan dari penelitian.
2. Mendapatkan banyak masukan dari reviewer.

D. Deskripsi Penelitian

Penelitian yang telah dibuat oleh penulis berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta. Penelitian ini menjelaskan tentang apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Restoran Sushi Hiro Pluit Jakarta melalui metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Berdasarkan data penelitian diketahui karakteristik responden, yaitu demografi usia dengan dominasi laki-laki sebanyak 124 responden (58,77%), dan perempuan sebanyak 87 responden (41,23%). Selain itu, mayoritas responden berdomisili di Jakarta (81,52%), diikuti oleh daerah lain secara berurutan yaitu Tangerang (14,69%), Bogor (2%), Depok (4%), dan Bbandung (2%). Mayoritas responden pada penelitian memiliki rentang usia 17-22 tahun (69,19%) Penelitian yang dilakukan terhadap 211 responden ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis nilai $P < 0,05$.