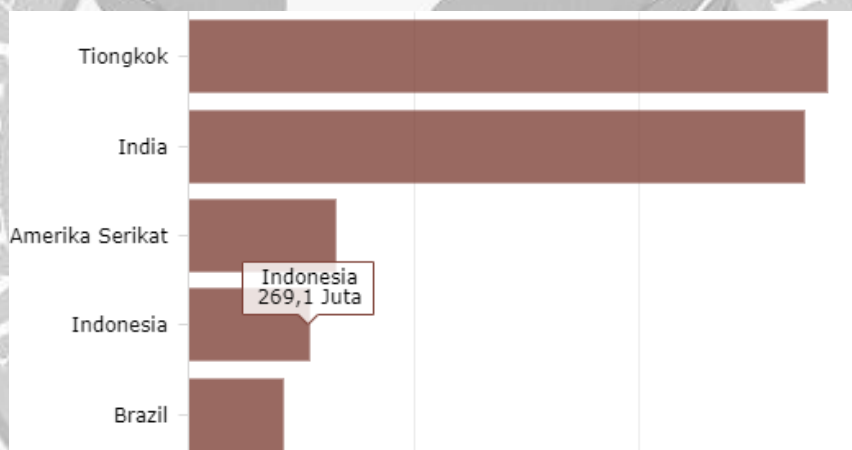


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Data dari *Worldometers* pada tahun 2019 menyatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia mencapai 269 juta jiwa atau 3,49% dari total populasi penduduk dunia. Indonesia berada pada peringkat keempat negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat. Hal ini tentu membuka peluang pasar yang sangat menjanjikan, salah satunya adalah yang terjadi dalam industri makanan dan minuman (www.databoks.katadata.co.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).



Gambar 1.1 Data Grafik Jumlah Penduduk Dunia

Sumber: www.databoks.katadata.co.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022)

Euromonitor International menyatakan total consumer foodservice by subsector and type di Indonesia memiliki pertumbuhan sebesar 9% per tahun, dengan nilai *forecast* mencapai US\$ 56,29 miliar. Nilai bisnis kuliner ini mencapai Rp 844,35 triliun. Dengan sangat mudahnya menjumpai restoran baru yang tak terhitung jumlahnya, dengan mudahnya juga restoran tersebut gulung tikar. Dapat diperkirakan, bisnis ini bisa tumbuh 8% pada 2018 dan terus meningkat pada setiap tahunnya (www.marketeers.com, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Konsumen Restoran di Indonesia

Sumber: www.marketeers.com, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022

Value Sales and Growth of Indonesia's Foodservice by Subsector, 2014
In US\$ Millions

Subsector	2013	2014	2015 ^E	2016 ^F	2019 ^F	% CAGR 2010-14	% CAGR 2015 ^E -19 ^F
Total Consumer Foodservice	33,625.9	36,814.8	39,906.4	43,310.8	56,290.7	8.7	9.0
Full-Service Restaurants	27,486.2	30,022.8	32,465.4	35,152.5	45,423.5	8.5	8.8
Cafés/Bars	3,298.6	3,634.9	3,969.0	4,338.8	5,756.0	9.4	9.7
Fast Food	1,442.8	1,651.3	1,861.1	2,092.8	2,941.5	12.7	12.1
Street Stalls/Kiosks	1,203.6	1,291.9	1,376.4	1,468.7	1,821.1	6.3	7.2
Pizza Consumer Foodservice*	356.8	411.9	474.2	542.5	755.1	11.6	12.3
Self-Service Cafeterias	179.9	196.8	211.7	228.1	288.9	8.9	8.1
100% Home Delivery/Takeaway	14.9	17.1	22.8	29.8	59.8	57.2	27.3

Note: Pizza consumer foodservice is including three sub-sectors (pizza fast food, pizza full-service restaurants and pizza 100% home delivery/takeaway). These sub-sectors are already included in the total fast food, total full-service restaurants and total 100% home delivery/takeaway sectors. Thus, pizza consumer foodservice is not included in the total consumer foodservice value sales.

F: Forecast. E: Estimated. CAGR: Compound Annual Growth Rate.

Di era globalisasi saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan pembangunan ekonomi sangat pesat. Dapat dilihat dari mulai banyaknya bermunculan usaha-usaha baru khususnya usaha mikro dan kecil pada bidang industri kuliner. Asosiasi Perusahaan Jasaboga Indonesia (APJI) memiliki peran yang sangat penting terhadap pertumbuhan pada industri *food and beverage* dengan akan pertumbuhan sebesar 12,7% pada tahun 2018. Semakin banyaknya jumlah usaha kuliner yang berada di Indonesia, menjadikan persaingan antar industri kuliner juga semakin ketat terlebih jika sebuah restoran menyajikan suatu jenis kuliner yang sama. Persaingan yang terjadi pun tidak hanya dalam skala kecil, melainkan dalam skala besar. Oleh karena itu, semakin banyak pula variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu bisnis itu sendiri. Selain itu, kreativitas dan inovasi dalam suatu produk sangat diperlukan agar dapat menarik perhatian pelanggan (www.sindonews.com, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Kementerian Perindustrian mencatat, kinerja industri makanan dan minuman selama periode 2015-2019 rata-rata tumbuh 8,16% atau di atas rata-rata pertumbuhan industri pengolahan nonmigas sebesar 4,69%. Di tengah dampak pandemi, sepanjang triwulan IV tahun 2020, terjadi kontraksi pertumbuhan industri nonmigas sebesar 2,52%. Namun demikian, industri makanan dan minuman masih

mampu tumbuh positif sebesar 1,58% pada tahun 2020. Industri makanan dan minuman juga mempunyai peranan yang penting dalam kontribusi ekspor industri pengolahan nonmigas. Pada periode Januari-Desember 2020, total nilai ekspor industri makanan dan minuman mencapai USD31,17 miliar atau menyumbang 23,78% terhadap ekspor industri pengolahan nonmigas sebesar USD131,05 miliar (www.kemenperin.go.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Menurut Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian, PDB industri makanan dan minuman tumbuh positif sebesar 3,49 persen pada kuartal III 2021. Hal itu seiring dengan pertumbuhan ekonomi nasional yang kembali tumbuh positif menyentuh angka 3,51 persen. Selain itu, peran industri mamin dalam mengakselerasi pemulihan ekonomi nasional, ditunjukkan pula dengan meningkatnya kontribusi PDB industri makanan dan minuman terhadap PDB industri pengolahan nonmigas yang mencapai 38,91 persen pada periode sama (www.republika.co.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Usaha kuliner di Indonesia sudah berkembang sangat pesat dimana dapat diketahui bahwa banyak sekali restoran yang hadir dengan menyajikan berbagai varian menu baik menu makanan khas dari Indonesia hingga menu makanan mancanegara. Hal tersebut menjadi pemicu bagi para pelaku usaha bisnis untuk membuka usaha bisnis kuliner dengan berbagai varian cita rasa yang disajikan dengan berbagai konsep yang menarik. Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bekraf yang dirilis pada tahun 2018 mengungkapkan bahwa subsektor ekonomi kreatif dengan pendapatan terbesar pada tahun 2016 pada subsektor kuliner berkontribusi Rp. 382 Triliun atau 41,40% pada Produk Domestik Bruto (PDB) ekonomi kreatif (www.ekonomi.bisnis.com, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Sepanjang tahun 2018, industri kuliner mampu tumbuh sebesar 7,91% yang bahkan melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17%. Industri kuliner menjadi salah satu sektor yang menopang peningkatan nilai investasi nasional, yang pada tahun 2018 menyumbang hingga Rp56,60 triliun. Menteri perindustrian optimis bahwa industri kuliner mampu melakukan terobosan inovasi produk guna memenuhi selera pelanggan baik dari dalam maupun luar negeri. Terlebih dengan adanya implementasi industry 4.0, dengan melakukan pemanfaatan dari teknologi terkini yang dinilai dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan kompetitif (www.kemenperin.go.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Kota Surabaya merupakan kota terbesar di Indonesia urutan kedua setelah kota Jakarta. Sebagai kota kedua terbesar di Indonesia, tentunya industri kuliner di kota Surabaya juga berperan besar dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu industri kuliner yang cukup banyak didirikan di Surabaya adalah restoran. Restoran merupakan salah satu bentuk industri kuliner yang cukup banyak ditekuni oleh pengusaha-pengusaha di Indonesia. Restoran yang ada di Indonesia memiliki konsep yang berbeda-beda, seperti restoran *fast food*, kafe, *buffet* (prasmanan), *fine dining*, dan masih banyak lagi. Setiap konsep restoran tersebut memiliki ciri khas yang berbeda-beda guna untuk menarik minat pelanggan (www.repository.wima.ac.id, diunduh pada tanggal 26 Februari 2022).

Tren pergerakan pasar industri makanan dan minuman atau *food and beverage* (F&B) di Kota Surabaya, Jawa Timur mulai naik, dan telah terjadi peningkatan di masa adaptasi baru. Menurut ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jatim tren pergerakan pasar F&B di Surabaya sudah ada peningkatan sejak Juli 2020, yakni telah mampu mencapai omzet 60 persen dari kondisi normal untuk restoran/kafe yang berada di dalam mal dan 70 persen untuk restoran yang *standing alone*, atau berdiri sendiri (www.borneonews.co.id, diunduh

pada tanggal 28 Februari 2022).

Dalam meraih kesuksesan di dalam memajukan industri *Food and Beverage* pelaku usaha harus mematenkan cita rasa dari makanan yang mereka jual, ini menjadi salah satu faktor penting dalam bisnis di bidang makanan. Agar perusahaan dapat mempertahankan pasar dan tidak kalah oleh kompetitor dari restoran lain.

Selain itu pengusaha juga harus berupaya memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen serta harus mengetahui selera konsumen dan bagaimana cara pengambilan keputusan konsumen dalam melakukan pembelian. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya, maka hal tersebut akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan agar dapat tetap bertahan dalam bersaing di pasar. Kita harus melaporkan usaha kita kepada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) agar mendapat perlindungan dari pemerintah dalam bentuk Hak Kekayaan Intelektual (HKI) UU 28 tahun 2014. Dengan ini pelaku usaha tidak perlu takut untuk menjalankan usahanya karena sudah memiliki HKI (www.jogloabang.com, diunduh pada tanggal 3 Maret 2022).

Industri kuliner yang berkembang membuat persaingan semakin ketat. Tren warga kota Surabaya yang konsumtif membuat sektor usaha makanan dan restoran menjadi tumbuh pesat tidak hanya di mall, melainkan juga sudah merata di berbagai wilayah di Surabaya. Melihat semakin banyaknya jenis kuliner yang telah berkembang di Indonesia terutama di kota Surabaya, menjadi daya tarik sendiri bagi seorang peneliti untuk meneliti mengenai bisnis kuliner yang difokuskan kepada salah satu jenis bisnis kuliner yaitu restoran keluarga yang bernamakan Penyetan Pawon Cabe. Penyetan Pawon Cabe itu sendiri memiliki 2 outlet di kota Surabaya yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim No. 179 Surabaya dan Jl. Walikota

Mustajab No. 1A Surabaya. Selain itu, Penyetan Pawon Cabe juga memiliki 1 outlet di Gresik yang terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 77 Gresik. Seluruh outlet Penyetan Pawon Cabe memiliki lokasi yang strategis karena terletak di jalan raya (www.instagram.com/pawoncabe, diunduh pada tanggal 3 Maret 2022).

Dalam penelitian ini yang dipilih menjadi objek penelitian yaitu Restoran Penyetan Pawon Cabe cabang Arif Rahman Hakim Surabaya. Adapun alasan pemilihan yaitu karena cabang ini merupakan cabang kedua dan yang memiliki pengunjung terbanyak diantara semua cabang dari Restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya yang ada. Oleh karena itu, dengan pembelajaran yang diperoleh dari restaurant ini dapat digunakan untuk meningkatkan *behavioral intention* pada Restoran Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya seluruhnya.



Gambar 1.3 Logo dari Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim

Sumber: www.facebook.com/pawoncabe, diunduh pada tanggal 3 Maret 2022

Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya menjual masakan berdasarkan resep Bu Lilik yang diwujudkan dalam makanan khas Jawa. Bahan baku dan bumbu yang berkualitas menjadi salah satu nilai jual Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya. Meski nama restoran ini adalah Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya, restoran ini tidak hanya menyajikan Penyetan. Restoran ini memiliki beragam menu lainnya seperti gurame, cumi, udang, iga dan bebek madura bakar yang menjadi menu populer di Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya. Menu tersebut diolah dengan bumbu khas dari

Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya Bumbu yang masih tergolong tradisional karena pemilik Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya menggunakan bumbu-bumbu agar cita rasa makanan tersebut memiliki ciri khas tersendiri, sehingga menarik konsumen untuk kembali lagi ke Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya (Sumber diperoleh dari pemilik Cabe Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim, pada 3 Maret 2022).

Tabel 1.1 Perbandingan Restoran Keluarga di Surabaya

No	Nama Restoran	Tahun berdiri	Jumlah gerai di Surabaya	Kisaran Harga
1	Penyetan Pawon Cabe	2014	2	Rp. 18.000 - Rp. 66.000
2	Ayam Bakar Primarasa	1993	5	Rp. 12.000 - Rp. 97.500
3	Ayam Bakar Wong Solo	1992	1	Rp. 16.000 - Rp. 60.000
4	Ayam Bakar Pak "D"	2008	12	Rp. 15.000 - Rp. 75.000

Sumber: (www.hargamakanan.com, www.pergikuliner.com, data diunduh pada tanggal 20 Februari 2021)

Dari tabel 1.2 terlihat perbandingan tahun berdiri, jumlah gerai, dan kisaran harga pada restoran keluarga di Surabaya. Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya berdiri pada tahun 2014, memiliki 2 gerai di Surabaya dan memiliki kisaran harga Rp 18.000 – Rp66.000 Ayam Bakar Primarasa yang berdiri pada tahun 1993, memiliki 5 gerai di Surabaya dan memiliki kisaran harga Rp 12.000 - 97.500. Ayam Bakar Wong Solo yang berdiri pada tahun 1992 telah memiliki cabang 1 gerai saja di Surabaya dengan kisaran harga Rp 16.000 - Rp 60.000. Sedangkan Ayam Bakar Pak "D" berdiri pada tahun 2008 memiliki 12 gerai di Surabaya dengan kisaran harga Rp 15.000 - Rp 75.000.

Sebagai salah satu restoran yang ingin terus bertahan dalam menghadapi persaingan ketat dalam industri restoran dan munculnya pesaing baru, maka dari itu restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya perlu meningkatkan *behavioral intentions* dari pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Surabaya. Adapun alasan pentingnya meningkatkan *behavioral intentions*

yang dikemukakan oleh Mowen (2012) sebagai keinginan pelanggan untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang, dan menggunakan produk atau jasa. Sehingga pelanggan dapat membentuk keinginan untuk mencari informasi, memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya dengan sebuah produk, membeli sebuah produk atau jasa tertentu.

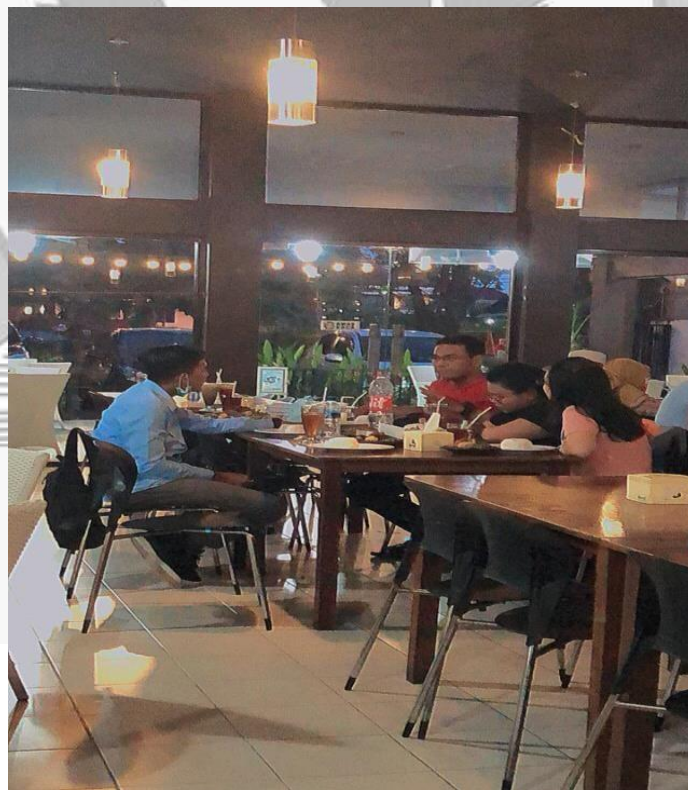
Menurut Kotler (2014), *behavioural intention* adalah kondisi dimana pelanggan memiliki intensi atau sikap loyal pada *brand*, *product* dan *company* secara rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki *behavioral intention* yaitu restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki 2 outlet di Surabaya yang berlokasi di Jl. Walikota Mustajab No. 1 dan di Jl. Arief Rahman Hakim No 179. Hal ini menandakan bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya cukup digemari oleh masyarakat yang tinggal di Surabaya. Restorans pertama Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya di Surabaya berdiri pada tahun 2015 yang berada di Jl. Arief Rahman Hakim No 179. Dengan berjalannya waktu selama 2 tahun pemilik restoran memutuskan untuk mengembangkan dengan cara membuka outlet baru yang berada di Jl. Walikota Mustajab No. 1 pada tahun 2017 (Interview wawancara dengan pemilik, 2022).

Menurut Ladhari (2007) *pleasure* adalah tingkat perasaan individu ketika menghadapi situasi tertentu. Adapun bukti dari *pleasure* dapat dilihat dari gambar 1.4 dimana pelanggan terlihat gembira saat makan di restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya.



Gambar 1.4 Bukti dari *pleasure* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Data Pribadi

Menurut Ladhari (2007) *arousal* adalah respon emosional pertama yang dimiliki individu ketika menghadapi situasi tertentu. Adapun bukti dari *arousal* dapat dilihat pada gambar 1.5 dimana pelanggan terlihat nyaman saat makan di restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya.



Gambar 1.5 Bukti dari *arousal* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Data Pribadi

Menurut Mattila dan Wirtz (2001) *décor and artifacts* adalah komponen penting untuk menghasilkan daya tarik lingkungan fisik dalam pengaturan restoran. Pelanggan restoran secara sadar dan/atau tidak sadar mengevaluasi lingkungan restoran yang menyenangkan melalui isyarat nyata seperti kualitas bahan konstruksi, karya seni, dan desain serta dekorasi interior. Adapun bukti dari *décor & artifacts* adalah restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya memiliki dekorasi foto di dalam ruang makannya yang dapat dilihat pada gambar 1.6.



Gambar 1.6 Bukti dari *décor and artifacts* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Data Pribadi

Menurut Nguyen dan Leblanc (2002) *spatial layout* adalah pengaturan objek seperti mesin, peralatan, dan perabotan, ukuran dan bentuk obyek, dan hubungan spasial diantara obyek-obyek tersebut. Tata letak yang efektif mencegah pelanggan merasa sesak dengan menyediakan ruang yang cukup yang memungkinkan pelanggan untuk bergerak dan duduk dengan nyaman. Adapun bukti dari *spatial layout* dapat dilihat dari gambar 1.7 dimana terlihat para pelanggan yang datang merasa nyaman dengan penataan meja dan kursi di

restoran karena tidak sempit walaupun pelanggan datang dalam jumlah yang banyak.



Gambar 1.7 Bukti dari *spatial layout* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Data pribadi

Menurut Han dan Ryu (2009) *ambient conditions* adalah karakteristik berwujud yang mempengaruhi evaluasi bawah sadar dari suatu lingkungan. Misalnya, lingkungan beraroma menyenangkan dapat menghasilkan persepsi dan evaluasi pelanggan yang lebih positif daripada lingkungan tanpa pewangi. Adapun bukti dari *ambient conditions* yang baik dapat dilihat dari gambar 1.8 dimana ruangan dalam restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya menggunakan pengharum ruangan yang membuat ruangan menjadi beraroma wangi.



Gambar 1.8 Bukti dari *ambient conditions* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Data pribadi

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012) menjelaskan *food quality* adalah karakteristik kualitas makanan yang dapat diperoleh konsumen seperti ukuran, bentuk, tahan luntur warna, tekstur dan rasa. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki *food quality* yang baik yaitu Restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya tidak hanya mampu memadukan rasa, ukuran, dan tekstur makanan, tetapi juga menyajikan makanan dengan tampilan secara visual cukup menarik. Hal tersebut dapat terlihat dari keberagaman menu di restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.9.



Gambar 1.9 Menu restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Instagram restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya

Hery & Aris (2015) *service quality* adalah sesuatu yang bagi penyedia layanan adalah sesuatu yang perlu dilakukan dengan baik. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki *service quality* yang baik yang dapat dilihat dari gambar 1.10 dimana dapat terlihat pada Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki layanan yang baik salah satunya adalah keramahtamahan pelayan kepada pelanggannya dengan nilai rating 4.00.



Gambar 1.10 Bukti *service quality* dari restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya

Sumber: www.pergikuliner.com, diunduh pada tanggal 23 Februari 2021

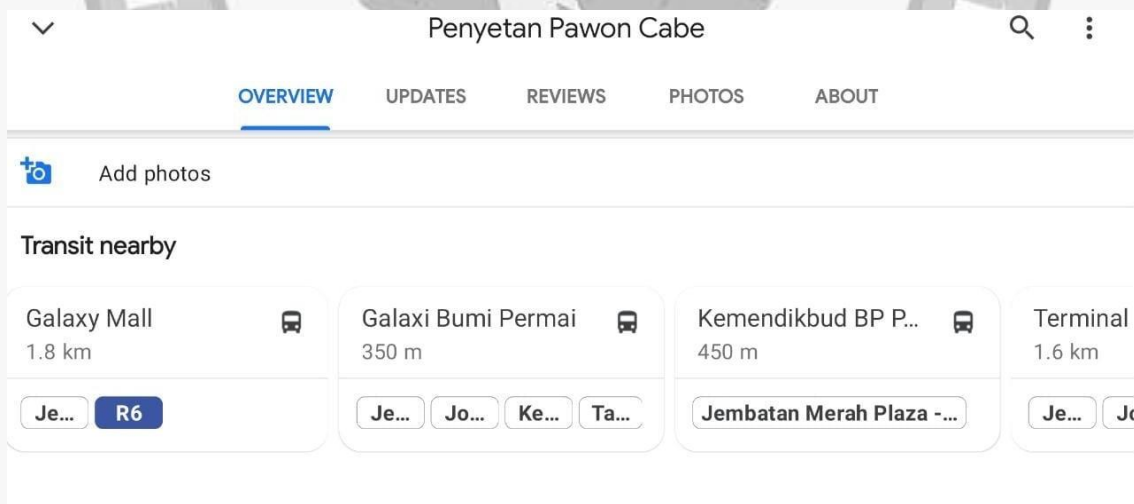
Menurut Kotler dan Amstrong (2015) *price* adalah sejumlah uang yang dikorbankan untuk barang atau layanan, atau nilai pelanggan yang dipertukarkan untuk keuntungan atau kepemilikan atau penggunaan produk atau layanan. Restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah berhasil menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki tingkat *price* dengan poin 4 yang dapat diartikan baik yang terdapat pada gambar 1.11.



Gambar 1.11 Bukti dari *price* pada restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya

Sumber: www.pergikuliner.com, diunduh pada tanggal 23 Februari 2021

Menurut Heizer (2015) *location* adalah pendorong biaya dan pendapatan yang memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari perusahaan. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya telah memiliki lokasi yang strategis dapat dilihat pada gambar 1.12 dimana restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya berlokasi di dekat daerah mall dan perumahan sehingga restoran dapat menjadi referensi utama jika ingin memutuskan untuk makan diluar rumah.



Gambar 1.12 Bukti dari *location* dari restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
Sumber: Google Maps

Penelitian ini dilakukan berdasarkan *research gap*, *research gap* pertama yaitu pengaruh *food quality* terhadap arousal. Hasil penelitian Hyun dan Kang menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara *food quality* dengan arousal. Tesaar et al, (2015) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara *food quality* dengan arousal. Pengaruh *food quality* dan *arousal* yang tidak signifikan ini dikarenakan konsumen terlalu fokus terhadap *aesthetic labor*, *ambience*, dan *service quality* sehingga mempengaruhi emosi positif mereka, sehingga *food quality* kurang diperhatikan.

Research gap kedua adalah pengaruh dari *pleasure* terhadap *behavioral intention*. *Pleasure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* ((Hyun dan Kang, 2014; Tsaur et al., 2015; Kim dan Moon, 2009; Liu dan Jang, 2009; Huang et al., 2017; Hwang dan Hyun, 2013 dan Hsieh et al., 2014). Namun penelitian *pleasure* terhadap *behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan (Loureiro et al., 2013). Hal ini disebabkan karena pengalaman pengguna bisa langsung berpengaruh terhadap perilaku pengguna tanpa harus melalui emosi positif terlebih dahulu.

Research gap ketiga adalah pengaruh dari *location* terhadap *arousal*. Menurut Hyun (2010) dan Yuksel (2007) *location* berpengaruh signifikan terhadap arousal. Namun hasil penelitian dari Hyun dan Kang (2014) menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara *location* dan *arousal*. Hal ini disebabkan pelanggan restoran mewah bersedia melakukan perjalanan jarak jauh jika selama restoran pilihan mereka dapat memenuhi harapan mereka dalam hal lingkungan yang menarik dan layanan terbaik bersamaan dengan harga yang pantas, namun jika lokasi tersebut terletak di lokasi yang umum sama seperti restoran lain maka pelanggan akan menilai tempat tersebut biasa saja.

Dapat dilihat dari semua penjelasan diatas bahwa penelitian ini penting bagi restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya karena persaingan dalam dunia kuliner di Surabaya sangatlah ketat, maka dari itu restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya perlu melakukan upaya dan usaha untuk terus meningkatkan *behavioral intentions*. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada *décor and artifacts*, *spatial layout*, *ambient conditions*, *food quality*, *service quality*, *price*, *location*, *arousal*, dan *pleasure*. Sehingga penelitian ini kiranya dapat membantu pemilik restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya untuk mengambil keputusan yang akan dibuat kedepannya.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan fakat-fakta yang telah dikumpulkan dan dikemukakan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *décor and artifacts*, *spatial layout*, *ambient conditions*, *food quality*, *service quality*, *price*, *location*, *arousal*, *pleasure* terhadap *behavioral intentions* pada restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dan informasi terbatas pada pelanggan pria dan wanita yang berdomisili di Surabaya dengan usia 18-60 tahun dimana usia tersebut merupakan masa dewasa dini (Kotler dan Armstrong, 2010) yang pernah membeli dan mengonsumsi (*dine in*) di restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya lebih dari dua kali dalam enam bulan terakhir.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan data dan fakta dalam latar belakang penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *décor and artifacts* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?

2. Apakah *spatial layout* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
3. Apakah *ambient conditions* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
4. Apakah *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
5. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
6. Apakah *price* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
7. Apakah *location* berpengaruh signifikan terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
8. Apakah *arousal* berpengaruh signifikan terhadap *pleasure* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?
9. Apakah *pleasure* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intentions* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti *behavioral intentions* restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meneliti dan menganalisa pengaruh *décor and artifacts* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
2. Meneliti dan menganalisa pengaruh *spatial layout* terhadap *arousal* pada

- pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
3. Meneliti dan menganalisa pengaruh *ambient conditions* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 4. Meneliti dan menganalisa pengaruh *food quality* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 5. Meneliti dan menganalisa pengaruh *service quality* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 6. Meneliti dan menganalisa pengaruh *price* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 7. Meneliti dan menganalisa pengaruh *location* terhadap *arousal* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 8. Meneliti dan menganalisa pengaruh *arousal* terhadap *pleasure* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya
 9. Meneliti dan menganalisa pengaruh *pleasure* terhadap *behavioral intentions* pada pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini membuktikan bahwa adanya hubungan antara variabel independen (*décor and artifacts, spatial layout, ambient conditions, food quality, service quality, price, location, arousal, pleasure*) dan variabel dependen (*behavioral intentions*). Selain itu, agar penelitian ini dapat menjadi informasi, pedoman, serta dapat berguna bagi pembaca maupun penelitian di masa yang akan

datang, khususnya dengan permasalahan yang sama dan dalam objek yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi pihak restoran Penyetan Pawon Cabe Arif Rahman Hakim Surabaya untuk mempertahankan serta meningkatkan *décor and artifacts, spatial layout, ambient conditions, food quality, service quality, price, location, arousal*, dan *pleasure* dalam rangka menghasilkan behavioral intentions yang lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pembahasan penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi pendahuluan yaitu gambaran umum dalam penyusunan penelitian yang dimana didalamnya berisikan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori - teori terdahulu yang menjadi dasar dari pembahasan penelitian ini, pengembangan dari hipotesis, model penelitian serta bagian alur berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi tentang metode penelitian yang mana termuat jenis penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis data hasil penelitian yang diperoleh penulis melalui metode pengumpulan data serta pembahasan dari penelitian yang dilakukan penulis.

BAB V: KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini, berisi tentang hasil analisis, kesimpulan hipotesis, simpulan atas masalah penelitian, implikasi penelitian serta rekomendasi.

