

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu poin peningkatan yang terjadi di abad ke 21 yaitu masyarakat dunia mulai memasuki era globalisasi yang membawa dampak, terutama untuk Indonesia. Globalisasi adalah suatu proses yang mendunia yang membuat manusia menjadi saling terbuka dan bergantung satu sama lain. Salah satu dampak globalisasi bagi Indonesia adalah masuknya budaya asing yang mengakibatkan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia. Globalisasi menuntut masyarakat untuk mengikuti setiap perubahan yang terjadi. Tidak terkecuali mengikuti perubahan gaya hidup dalam mengkonsumsi makanan dan minuman. Era globalisasi menyebabkan industri restoran di Indonesia berkembang dengan sangat cepat. Industri restoran adalah salah satu industri yang memadukan produk dan jasa / layanan. Produk yang dijual berupa makanan dan minuman sementara layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan (www.scribd.com, diunduh pada 21 januari 2019).

Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Pertumbuhan industri restoran di Indonesia disebabkan karena daya permintaan yang tinggi dari konsumen. Hal ini dapat terlihat dari konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran dan hotel baru di seluruh wilayah Indonesia. Setiap restoran pun memiliki ciri khasnya sendiri yang membuat konsumen tertarik untuk mengetahui restoran lebih lanjut seperti penataan rumah makan, menu yang ditawarkan, dan pelayanan yang diberikan. Alasan kebutuhan manusia akan makanan menjadi dasar bisnis kuliner tidak pernah mati. Pergerakan atau mobilitas yang padat oleh masyarakat modern turut menjadi pendorong perkembangan insdustri restoran. Masyarakat cenderung memilih makanan siap saji yang praktis dibandingkan membuat makanan sendiri. Saat ini banyak restoran keluarga yang menawarkan menu sehat dan rasa lokal dibandingkan dengan restoran *junk food* (<http://keysoft.co.id>, diunduh pada 21 januari 2019).

Makan adalah salah satu hal yang tidak dapat dihindari untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kegiatan makan juga sering dilakukan bersama-sama dengan keluarga, teman dan orang-orang terdekat. Bersamaan dengan kian populernya kebiasaan makan di luar, bermunculan berbagai restoran yang menawarkan layanan terbaik untuk mengakomodasi kebutuhan makan bersama. Salah satu konsep restoran yang ditawarkan kepada konsumen adalah konsep makanan khas dari suatu negara atau daerah. Konsep ini telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir dan dilihat sebagai kesempatan baik pengusaha lokal maupun pengusaha asing yang tertarik berinvestasi di bidang restoran. Pengusaha bisnis restoran menarget kota-kota besar sebagai lapangan usahanya karena masyarakat di kota besar cenderung lebih konsumtif. Salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang berkembang cukup pesat dalam industri restoran dan hotel adalah Surabaya. Meningkatnya wisatawan lokal maupun mancanegara yang datang ke Surabaya membuat para perusahaan jasa membangun restoran dan hotel (<http://allaboutfood.web.id>, diunduh pada 25 Januari 2019).

Restoran Arumanis - Hotel Bumi Surabaya merupakan salah satu restoran yang mengikuti era globalisasi untuk memenuhi tuntutan konsumsi masyarakat yang menginginkan penyediaan makanan yang bervariasi, berkualitas dan bersih. Arumanis – Hotel Bumi Surabaya yang beralamatkan di Jalan Basuki Rahmat No. 106-128 hadir dengan konsep unik *all you can eat* atau makan sepuasnya. Restoran yang mengusung ide ini mempunyai cara pembayaran satu harga untuk makan dan minum sepuasnya. Jenis makanan dan minuman yang disediakan pun beraneka ragam, mulai dari makanan pembuka, makanan utama, makanan pendamping, hingga makanan penutup. Hal-hal tersebut lah yang sering kali menjadi daya tarik restoran *all you can eat*. Biasanya harga yang diberikan oleh restoran *all you can eat* relatif lebih mahal dari sistem restoran reguler. Hal ini mirip dengan sistem *flat rate* dimana pihak restoran melakukan sistem subsidi silang. Pelanggan akan membayar harga yang terbilang cukup mahal namun mereka dapat menikmati hidangan apapun yang tersedia sepuasnya (<https://www.halomoney.co.id>, diunduh pada 22 Januari 2019).



Gambar 1.1 Logo Arumanis – Hotel Bumi Surabaya
Sumber : bumisurabaya.com (diunduh pada 20 Januari 2019)

Table 1.1 15 Hotel Restoran *all you can eat* di Surabaya

No.	Nama Restoran	Harga per pax
1.	Jamoo – Shangri-La Hotel Surabaya	Rp. 352.000 – 493.000
2.	Kafe Bromo – Sheraton Hotel Surabaya	Rp. 330.000
3.	Pavillion – JW Marriott Surabaya	Rp. 298.000 – 398.000
4.	209 Dining – Vasa Hotel Surabaya	Rp. 288.000
5.	Sana Sini Restaurant – Hotel Pullman Surabaya	Rp. 242.000 – 350.000
6.	Arumanis Restaurant – Hotel Bumi Surabaya	Rp. 219.000
7.	Lime Restaurants – Four Points Surabaya	Rp. 188.000
8.	Novotel Samator Surabaya	Rp. 188.000
9.	Rich Palace Hotel Surabaya	Rp. 180.000
10.	Trimurti Resto – Hotel Mercure Surabaya	Rp 175.000
11.	Open Oven Bistro – Maxone Hotel	Rp. 155.000
12.	Harris Café – Hotel Harris Gubeng Surabaya	Rp. 148.000
13.	Alana Surabaya Hotel Restaurant & Dining	Rp. 120.000
14.	Ibis City Centre Hotel	Rp. 108.000
15.	Terakota Café – Verwood Hotel	Rp. 98.000

Sumber : Data diolah (2019)

Tidak hanya Arumanis – Hotel Bumi Surabaya, banyak hotel berbintang yang menyediakan menu *all you can eat* Surabaya dengan kualitas yang tak perlu diragukan lagi. Selain varian menu yang banyak, suasananya pun cocok untuk menjamu *client* maupun mengadakan acara formal lainnya. Di Surabaya, hotel yang menyediakan jenis restoran yang mempersilakan konsumen untuk makan

sepuasnya dan mengambil makanannya sendiri ini sudah mencapai ratusan jumlahnya. Namun, hanya ada beberapa di antaranya yang mampu memberikan pengalaman makan yang berkesan, baik dari segi pilihan menu yang tersaji, suasana restoran, hingga layanan prima yang ditawarkan. Tabel 1.1 menunjukkan 15 Restoran *all you can eat* dalam hotel di Surabaya. (www.esquire.co.id, jatim.bps.go.id, diunduh pada 30 januari 2019)

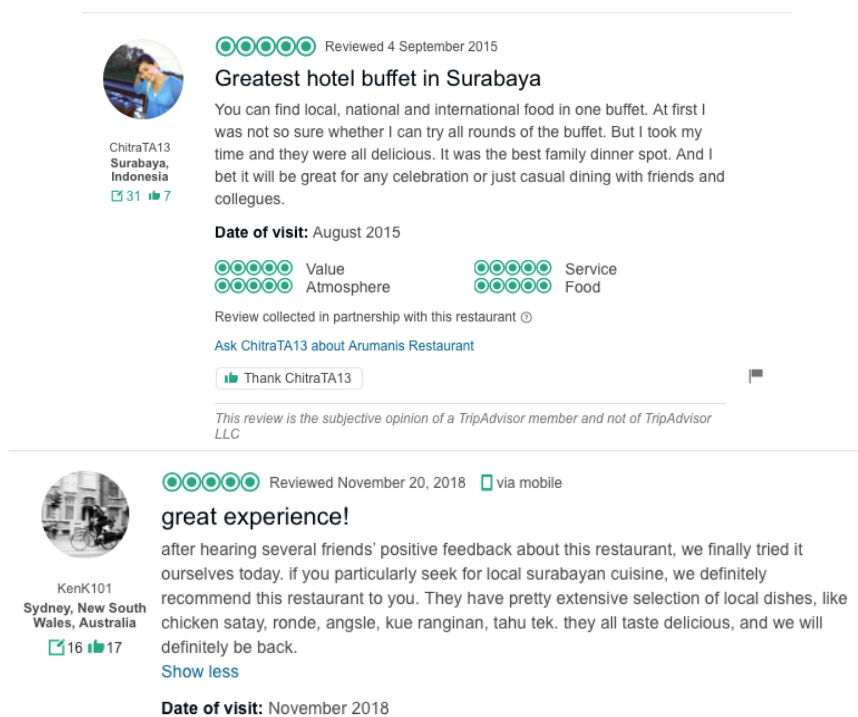
Restoran Arumanis sendiri menggabungkan tiga jenis makanan khas dari tiga Negara yang berbeda, yaitu Indonesia, Jepang, dan *Western*. Pengunjung Arumanis – Hotel Bumi Surabaya dapat menikmati hidangan mulai dari makanan khas tradisional Indonesia yang disajikan dengan *live cooking*, hingga aneka ragam hidangan khas Jepang yang banyak digemari masyarakat Indonesia. Hal-hal tersebut merupakan keunggulan kompetitif yang dimiliki Arumanis – Hotel Bumi Surabaya yang menjadikannya ‘pemenang’ dalam bisnis di bidang kuliner (<http://www.pakethotel.com>, diunduh pada 22 januari 2019).

Dari pembahasan di atas dapat dilihat bahwa terdapat persaingan yang ketat antara restoran hotel *all you can eat* di Surabaya. Oleh karena itu penting untuk restoran hotel untuk selalu meningkatkan *Repurchase Intention*. Adapun alasan mengapa *Repurchase Intention* penting untuk diteliti, menurut Schiffman & Kanuk (2008), perusahaan yang angka pengurangan konsumennya terbilang kecil (dan *repurchase intention* yang tinggi), terbukti mengalami peningkatan keuntungan yang signifikan, karena: 1) pelanggan akan membeli produk yang lebih banyak, 2) pelanggan jadi kurang sensitif terhadap harga dan menaruh sedikit perhatian pada iklan pesaing, 3) upaya pengelolaan pelanggan yang lebih murah, 4) pelanggan cenderung mengajak orang lain untuk ikut mencoba. Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya harus selalu meningkatkan *repurchase intention* agar dapat bertahan di pasar di era globalisasi ini.

Pengertian *Repurchase Intention* menurut penelitian Nurhayati dan Wahyu (2012) adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai yang diinginkan dari suatu produk. Minat *Repurchase Intention* dari konsumen Arumanis – Hotel Bumi Surabaya terbilang cukup tinggi karena Arumanis – Hotel Bumi Surabaya telah bertahan dari tahun 2015 sampai sekarang, hal ini menunjukkan minat konsumen

yang ingin datang kembali untuk makan di Arumanis – Hotel Bumi Surabaya. (<http://bumisurabaya.com>, diunduh pada 17 Maret 2019)

Menurut Khan (2012) *customer satisfaction* digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan di kedua internal untuk mengkompensasi sumber daya manusia, mengamati kinerja dan menetapkan dana serta untuk kepuasan pelanggan eksternal juga sebagai sumber informasi bagi semua pemangku kepentingan (pelanggan, kebijakan publik yang dibuat pesaing dan investor). Berdasarkan Gambar 1.2 Arumanis – Hotel Surabaya terbukti mampu memberikan kepuasan bagi konsumen dapat dilihat dari komentar dan penilaian yang diberikan konsumen dalam menilai makanan dan layanan yang diberikan oleh Arumanis – Hotel Bumi Surabaya. Setelah mengunjungi Arumanis – Hotel Bumi Surabaya, konsumen mendapatkan pengalaman yang tidak didapatkan dari restoran lain dan akan merekomendasikan Arumanis – Hotel Bumi Surabaya ke teman dan keluarga.



ChitraTA13
Surabaya, Indonesia
31 7

Reviewed 4 September 2015

Greatest hotel buffet in Surabaya

You can find local, national and international food in one buffet. At first I was not so sure whether I can try all rounds of the buffet. But I took my time and they were all delicious. It was the best family dinner spot. And I bet it will be great for any celebration or just casual dining with friends and colleagues.

Date of visit: August 2015

Value: 5/5
Atmosphere: 5/5
Service: 5/5
Food: 5/5

Review collected in partnership with this restaurant

[Ask ChitraTA13 about Arumanis Restaurant](#)

[Thank ChitraTA13](#)

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC

KenK101
Sydney, New South Wales, Australia
16 17

Reviewed November 20, 2018 via mobile

great experience!

after hearing several friends' positive feedback about this restaurant, we finally tried it ourselves today. if you particularly seek for local surabayan cuisine, we definitely recommend this restaurant to you. They have pretty extensive selection of local dishes, like chicken satay, ronde, angrie, kue ranginan, tahu tek. they all taste delicious, and we will definitely be back.

[Show less](#)

Date of visit: November 2018

Gambar 1.2 Ulasan dan komentar terhadap Arumanis – Hotel Bumi Surabaya
Sumber : www.tripadvisor.com

Menurut Kotler & Keller (2012) *Customer Perceived Value* adalah selisih antara penilaian pelanggan prospektif atas semua manfaat dan biaya dari suatu

penawaran terhadap alternatifnya. Berdasarkan Gambar 1.3, Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya terbukti memberikan nilai yang lebih dari apa yang dibayarkan oleh konsumen dengan menawarkan tiga macam restoran dengan hanya sekali bayar.



Gambar 1.3 Ulasan dan komentar Arumanis – Hotel Bumi Surabaya
Sumber : www.tripadvisor.com

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012) *food quality* adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Tim *Food & Beverages* Arumanis – Hotel Bumi Surabaya memiliki staf ahli kuliner yang berpengalaman dalam seni menyajikan masakan otentik yang melampaui batas budaya. Penekanan khusus diberikan pada penggunaan bahan-bahan segar dan sehat untuk setiap hidangan yang meninggalkan fasilitas dapur dan disajikan ke konsumen. (<https://www.tripadvisor.com>, diunduh pada 25 januari 2019)



Gambar 1.4 Pelayan yang ramah di Arumanis – Hotel Bumi Surabaya
Sumber : Google

Tjiptono (2011) menyatakan bahwa *Service Quality* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Gambar 1.4 menunjukkan keramahan pelayan saat melayani konsumen Arumanis Hotel Bumi Surabaya



Gambar 1.5 Lingkungan Arumanis – Hotel Bumi Surabaya
Sumber : bumisurabaya.com

Quality of Physical Environment adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi harapan pelanggan akan kualitas layanan restoran, karena pelanggan perlu petunjuk nyata untuk menciptakan pola pikir atau gambar untuk memperkirakan kualitas, juga salah satu alat pemasaran terpenting dalam bisnis industri makanan dan minuman (Wall & Berry, 2007). Dapat dilihat di Gambar 1.5 bahwa Arumanis – Hotel Bumi Surabaya menyediakan lingkungan yang nyaman dan bersih bagi konsumen. Desain interior Arumanis – Hotel Bumi Surabaya dikombinasikan dengan ciri khas Indonesia dan Jepang sesuai dengan konsep makanan dan konsep jajanan pasar untuk bagian *outdoor*.

Dari pembahasan di atas dapat dilihat pada era globalisasi saat ini industri makanan dan minuman pun terkena dampak globalisasi yaitu persaingan

semakin ketat. Oleh karena itu penelitian ini ingin mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi *Repurchase Intention* dari konsumen restoran Arumanis - Hotel Bumi Surabaya untuk dapat bertahan dan berkembang di industri restoran saat ini.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan fakta-fakta yang telah dikemukakan di atas dan menunjukkan suatu fenomena bahwa terdapat kecenderungan hubungan antara *Quality of physical environment, food quality dan service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *customer perceived quality* dan *customer satisfaction* pada pelanggan Restoran Arumanis di Hotel Bumi Surabaya.

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan di Surabaya kepada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya dalam 3 bulan terakhir ini.
2. Penelitian ini meneliti tentang *quality of physical environment, food quality, service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *customer perceived value* dan *customer satisfaction*.
3. Perhitungan dan analisis hasil kuisioner menggunakan alat bantu software Amos SEM.

Faktor internal berupa pribadi yang terdiri dari laki-laki dan perempuan berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya dengan asumsi pengguna dalam usia tersebut pernah menikmati paketan *all you can eat* restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya. Responden di pilih secara acak, yaitu dari Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah *quality of physical environment* berpengaruh signifikan terhadap *customer perceived value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?

2. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer perceived value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?
3. Apakah *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer perceived value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?
4. Apakah *customer perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?
5. Apakah *customer perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?
6. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Quality of Physical Environment* terhadap *Customer Perceived Value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Perceived Value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Perceived Value* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap *Repurchase Intention* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada konsumen Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemilik usaha yang ada khususnya mengenai faktor-faktor *Quality of Physical*

Environment, *Food Quality* dan *Service Quality* dalam mempengaruhi *Repurchase Intention* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* serta bagaimana masing-masing teori mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perusahaan dalam melakukan penetapan kebijakan ataupun strategi perusahaan dalam mempertahankan tingkat *Repurchase Intention*. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain :

1. Perusahaan yang terkait dengan penelitian ini yaitu Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya, agar bisa menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan *Repurchase Intention* bagi Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya kedepannya agar lebih banyak konsumennya.
2. Memberikan pengetahuan tambahan untuk manajer dan pihak-pihak yang terkait untuk memberikan perhatian lebih baik kepada *Quality of Physical Environment*, *Food Quality*, *Service Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan fasilitas- fasilitas lainnya sehingga dapat mencapai *Repurchase Intention* bagi para konsumen agar terus mengunjungi Restoran Arumanis – Hotel Bumi Surabaya

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan secara singkat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta pengorganisasian penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang uraian dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode dan jenis penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, target dan karakteristik populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, prosedur pengumpulan data, aras dan skala pengukuran, serta pengolahan data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Berisi gambaran umum tentang objek penelitian, yaitu Domicile Kitchen and Lounge Surabaya; analisis data, yang meliputi hasil statistik deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

BAB V : Kesimpulan

Berisi simpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.