

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi industri makanan di Indonesia semakin meningkat. Pertumbuhan industri makanan dan minuman pada tahun 2017 mencapai sebesar 9,23 persen, mengalami peningkatan dibandingkan 2016 sebesar 8,46 persen (www.finance.detik.com, diunduh pada tanggal 24 Januari 2019). Menyadari potensi pertumbuhan industri tersebut, pemerintah terus mendorong pelaku industri makanan dan minuman untuk memanfaatkan potensi pasar dalam negeri. Indonesia dengan jumlah penduduk sedikitnya 258 juta orang, menjadi pangsa pasar yang sangat menjanjikan bagi industri makanan dan minuman (www.ekonomi.kompas.com, diunduh pada tanggal 24 Januari 2019).

Perkembangan industri makanan semakin pesat di Indonesia terutama di daerah Jawa Timur. Menurut Tjahjono Haryono sebagai ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) cabang Jawa Timur, mengungkapkan pembangunan infrastruktur di sejumlah daerah turut mendorong meningkatnya jumlah restoran di Jawa Timur. Khususnya di kota Surabaya terdapat sekitar 500-600 restoran kelas menengah ke atas. Secara keseluruhan baik cafe, restoran, maupun depot di segmen menengah kebawah tercatat ada 2000 usaha kuliner di Surabaya. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa bisnis kuliner sangat prospektif di kota Surabaya (www.jpnn.com, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019).

Jumlah restoran dan tempat makan di Kota Surabaya pada tahun 2017 terus meningkat, dikarenakan banyaknya lokasi kuliner ini dibidik Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya untuk meningkatkan target pendapatan dari sektor restoran. Saat ini, jumlah restoran yang beroperasi di kota Surabaya dan sudah masuk sebagai wajib pajak sebanyak 1.712 (www.jatim.tribunnews.com, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019). Bisnis kuliner menjadi suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh semua perusahaan untuk mencari laba atau nilai tambah. Banyak rumah makan atau kafe-kafe yang tumbuh dan berkembang secara pesat di kota Surabaya, mulai dengan

menawarkan harga yang murah, tempat yang nyaman, makanan yang berbeda dari rumah makan lain, dan beragam lainnya yang ditawarkan.

Salah satu rumah makan yang sangat dikenal oleh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kota Surabaya adalah rumah makan Bu Rudy. Rumah makan Bu Rudy ini memiliki menu andalannya yaitu nasi udang. Sambel Bu Rudy juga sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia terutama di kota Surabaya karena kelezatan rasanya. Rumah makan Bu Rudy ini tidak hanya menjual nasi udang, tetapi menjual berbagai macam nasi seperti nasi campur, nasi empal, nasi krengsengan, nasi pecel, nasi bakar, rujak cingur, berbagai macam kerupuk dan oleh-oleh khas Surabaya (www.depotburudy.co.id, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019).



Gambar 1.1 Logo Bu Rudy

Sumber: www.depotburudy.co.id, diunduh 25 Januari 2019

Ide mendirikan rumah makan Bu Rudy muncul dari pengalaman pribadi Bu Rudy dari hobby suaminya yang suka memancing. Jika tidak dapat ikan, umpan yang digunakan untuk memancing yang berupa udang kecil diolah menjadi udang kering yang lezat. Bu Rudy juga membuat sambal pelengkap udang yang kemudian terkenal sebagai sambal bawang. Seiring berjalannya waktu banyak teman dan kerabat yang mencicipi masakan yang diolah dan menyarankan untuk dijadikan menu tambahan di warung mobilnya yang awalnya hanya menyediakan menu nasi pecel dan nasi campur. Kemudian Bu Rudy membuat menu baru pada

warungnya yaitu sambal bawang yang banyak diminati oleh pembeli, maka dibuatlah sambal bawang dalam kemasan botol tutup kuning yang berlogokan “Bu Rudy” yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 (www.depotburudy.co.id, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019).



Gambar 1.2 Sambal Bu Rudy

Sumber: www.google.com, diunduh 11 Januari 2019

Dengan munculnya rumah makan Bu Rudy yang memiliki menu andalannya yaitu nasi udang dan sambal bawang yang khas, kini semakin banyak rumah makan yang muncul dengan membuat sambal serupa salah satunya Kedai Pak Rudy yang berlokasi di Tunjungan Plaza 2. Kedai Pak Rudy merupakan saingan utama rumah makan Bu Rudy, yang mana ia juga menjual makanan khas nasi udang dan sambal bawangnya yang menjadi menu andalannya dari Kedai Pak Rudy (www.kabarbisnis.com, diunduh pada tanggal 12 September 2019). Meskipun mempunyai pesaing banyak, kesuksesan demi kesuksesan telah diraih Bu Rudy, yang awalnya ia berjualan dengan menggunakan mobil pada akhirnya Bu Rudy berhasil memiliki enam cabang di Surabaya. Rumah makan Bu Rudy yang berlokasi di Dharmahusada menjadi pusatnya, kemudian disusul oleh cabang-cabang lainnya yang berada di Kupang Indah, Anjasmoro, Pasar Atum Mall, Pusat Grosir Surabaya, Gresik, dan yang terbaru adalah Bu Rudy Online (www.depotbudrudy.co.id, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019).

Menurut Dewi dan Ardani (2016), *Repurchase Intention* didefinisikan sebagai evaluasi yang telah dilakukan oleh seseorang terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi sebelumnya. Minat dari konsumen yang ingin kembali di rumah makan Bu Rudy untuk menikmati hidangan makanan yang disediakan,

dapat dilihat dari pencapaian rumah makan Bu Rudy yang membuka enam cabang di kota Surabaya yaitu Depot pusat rumah makan Bu Rudy, bertempat di Dharmahusada. Disusul oleh cabang-cabang lainnya di Kupang Indah, Anjasmoro, Pasar Atum dan Pasar Atum Mall, Pusat Grosir Surabaya, Gresik, dan yang terbaru adalah Bu Rudy Online (www.depotbudrudy.co.id, diunduh pada tanggal 25 Januari 2019).

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Lupiyoadi, 2013). Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Dapat dilihat dari banyaknya konsumen yang datang hingga melakukan reservasi meja dan juga dilihat dari berhasilnya Sambal Bu Rudy mengisi stan di festival kuliner Nusantara Kampoeng Legenda yang diselenggarakan di Mall Ciputra Jakarta Barat (www.republika.co.id, diunduh pada tanggal 27 Januari 2019). Hal ini sesuai dengan penelitian Han dan Hyun (2010) menyatakan bahwa kepuasan juga bisa dituntut dari tiga faktor: *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Physical Environment Quality*.

Menurut Fiani dan Japrianto (2012), *Food Quality* didefinisikan sebagai suatu karakteristik kualitas dari makanan yang dapat ditawarkan pada konsumen. Semakin baik kualitas produk makanan maka akan semakin besar kemungkinan konsumen akan membeli kembali produk makanan tersebut. Konsumen akan menilai bahwa kualitas dari produk tersebut telah memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga keinginan untuk mengkonsumsi kembali akan jauh lebih mudah.

Menurut Fiani dan Japrianto (2012), *Food Quality* merupakan hal yang sangat penting, karena jika kualitas makanan tidak diperhatikan dengan baik maka akan berdampak pada kesehatan *customer*. Jika hal tersebut terjadi maka akan berdampak juga pada perusahaan tersebut. Rumah makan Bu Rudy menjual 100% produk yang masih segar dan tersertifikasi dengan kualitas terbaik, karena setiap harinya memulai dengan bahan baku yang baru, sehingga terbentuklah menu makanan yang enak dan berkualitas seperti Gambar 1.3



Special Nasi Udang Empal
"Bu Rudy"
 laurentiadewi - october 2015

DAFTAR MENU MAKANAN

NASI UDANG EMPAL "BU RUDY"	RP. 20.000,-
NASI UDANG EMPAL + TELOR	RP. 23.000,-
NASI UDANG EMPAL + SAYUR ASIN	RP. 23.000,-
NASI UDANG EMPAL + URAP URAP	RP. 23.000,-
NASI PECEL UDANG	RP. 20.000,-
NASI PECEL UDANG	RP. 20.000,-
NASI PECEL CAMPUR	RP. 25.000,-
NASI PECEL AYAM GORENG	RP. 25.000,-
NASI CAMPUR	RP. 22.000,-
NASI EMPAL GORENG	RP. 20.000,-
NASI PECEL POLOS	RP. 15.000,-
RUJAK CINGUR	RP. 30.000,-
NASI OPOR AYAM	RP. -
NASI AYAM BUMBU RUJAK	RP. 25.000,-
NASI DAGING RENDANG	RP. 25.000,-
BOTOK TAHU TEMPE / ALUR	RP. 6.000,-
TEMPE, TAHU SAMBEL KOREK	RP. 10.000,-
GULE IKAN	RP. 30.000,-
SEMUR CEKER	RP. 15.000,-
PEPES TONGKOL PENCIT	RP. 8.000,-
PLECIK KANGKUNG AMPENAN	RP. 10.000,-
NASI BALI DAGING	RP. 20.000,-
NASI KARE AYAM	RP. 20.000,-
NASI AYAM GORENG	RP. 22.000,-
NASI LODEH UDANG / EMPAL	RP. 22.000,-
LONTONG, CAP GOMEK	RP. 30.000,-
CABO D. D	RP. 22.000,-
NASI PUTIH	RP. 5.000,-
LONTONG	RP. 5.000,-
TAMPONG	RP. 6.000,-

SUP

SUP BUNTUT	RP. 30.000,-
BAKNOY AYAM	RP. 18.000,-
RAWON DAGING	RP. 18.000,-
GARANG ASAM OTOT SAPI	RP. 22.000,-
LODEH TEWEL	RP. 15.000,-
LODEH IKAN LAUT	RP. 30.000,-
LODEH CECEK	RP. 15.000,-
LODEH PEE	RP. 15.000,-
SOP MERAH	RP. 15.000,-
NASI BAKAR : AYAM, TUNA, CUMI	RP. 20.000,-

PENYETAN

OTOT SAPI PENYET	RP. 20.000,-
IGA SAPI PENYET	RP. 25.000,-
LELE PENYET	RP. 18.000,-
KRAPU PENYET	RP. 18.000,-
KANAP PENYET	RP. 20.000,-
TENGIRI PENYET	RP. 20.000,-
AYAM PENYET	RP. 18.000,-
CUMI PENYET	RP. 18.000,-
PARU PENYET	RP. 18.000,-
TEMPE PENYET	RP. 10.000,-
BAKWAN PENYET	RP. 18.000,-
EMPAL PENYET	RP. 22.000,-
PE'E PENYET	RP. 18.000,-
BANDENG PRESTO	RP. 18.000,-

Gambar 1.3 Menu Rumah Makan Bu Rudy

Sumber: www.google.com, diunduh pada tanggal 27 Januari 2019

Menurut Diza et al. (2016), *Service Quality* didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen. Dengan kualitas layanan yang baik konsumen akan merasa dihargai dan nyaman dalam melakukan aktivitas konsumsinya. Kualitas layanan yang ditawarkan saat mengunjungi rumah makan Bu Rudy yaitu memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, keramahan dari pelayan dalam memberikan kemudahan untuk mengakses pemesanan hidangan makanan, dan karyawan berpenampilan rapi seperti pada Gambar 1.4 (www.depotburudy.co.id, diunduh pada tanggal 16 September 2019).



Gambar 1.4 Seragam Rumah Makan Bu Rudy Dharmahasada Surabaya

Sumber: www.google.com, diunduh pada tanggal 16 September 2019

Hal yang perlu diperhatikan selain *Food Quality*, *Service Quality* adalah *Physical Environment Quality*. Menurut Canny (2014), *Physical Environment Quality* didefinisikan sebagai ruangan (interior desain, pemilihan warna pencahayaan, musik) yang merupakan faktor dalam memberikan kesan pada konsumen. Berdasarkan Gambar 1.5 menunjukkan suasana di rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya, dimana suasana yang ada sangat mendukung seperti tempat yang luas, ruangan yang bersih, dan nyaman. Sehingga pelanggan merasa nyaman ketika makan dan menikmati suasana yang ada di rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya (www.depotburudy.co.id, diunduh pada tanggal 16 September 2019).



Gambar 1.5 Suasana Rumah Makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya
Sumber: www.google.com, diunduh pada tanggal 27 Januari 2019

Hal yang cukup menarik pada objek penelitian ini adalah tingginya aktifitas pembelian pada rumah makan Bu Rudy di Dharmahusada Surabaya, dimana para pelanggan tiap harinya rela mengantri untuk membeli makanan khas yang ditawarkan rumah makan Bu Rudy. Rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya merupakan cabang pusat di Surabaya yang menyediakan menu lengkap dan oleh-oleh khas Surabaya. Cabang yang lain, seperti Kupang Indah, Anjasmoro, Pasar Atum Mall, Pusat Grosir Surabaya, dan Gresik, mereka menyediakan menu tidak lengkap dan tidak ada oleh-oleh khas Surabaya. Hal tersebut menjadi alasan penulis untuk memilih melakukan penelitian pada rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya. Berdasarkan penjelasan tersebut maka, penulis ingin meneliti bagaimana pengaruh *food quality*, *service quality*, *physical*

environment quality terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.

1.2 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti tentang *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Physical Environment Quality* yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil kuesioner objek yang diteliti.
3. Karakteristik responden yang diteliti sebagai berikut: responden yang berdomisili di Surabaya dan responden yang pernah membeli dan mengonsumsi produk secara langsung di rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dibahas sebelumnya maka permasalahan tersebut dapat dirumuskan menjadi pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya?
3. Apakah *Physical Environment Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya?
4. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *Physical Environment Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat kepada berbagai pihak. Manfaat dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat mendukung teori-teori yang telah ada tentang *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*.
2. Penelitian ini dapat mendukung hasil penelitian terdahulu tentang *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* yang telah dilakukan oleh peneliti lain.
3. Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*.
4. Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber referensi bagi mahasiswa lain yang ingin membuat penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Perusahaan yang terkait dengan penelitian ini yaitu rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya, agar bisa menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan *Customer Satisfaction* yang mempengaruhi *Repurchase Intention* bagi pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya kedepannya.
2. Memberikan pengetahuan tambahan untuk manajer dan pihak-pihak yang terkait untuk memberikan perhatian lebih baik kepada *Food Quality*, *Service Quality*, *Physical Environment Quality*, *Customer Satisfaction* dan fasilitas-fasilitas lainnya sehingga dapat mencapai *Repurchase Intention* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti pembahasan penelitian ini, maka penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I: Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, batasan masalah yang akan dibahas, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang meliputi manfaat praktis dan manfaat teoritis serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu tentang faktor-faktor *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Physical Environment Quality* yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada pelanggan rumah makan Bu Rudy Dharmahusada Surabaya, pengembangan hipotesis dalam penelitian ini, model penelitian serta bagan alur berpikir.

Bab III: Metodologi Penelitian

Berisi jenis penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV: Analisis Data dan Pembahasan

Berisi gambaran umum tentang objek penelitian, yaitu rumah makan Bu Rudy Dharmahusada 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.