

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan cukup pesat akhir-akhir ini. Industri makanan dan minuman yang dimaksud adalah semua perusahaan yang menempatkan makanan dan minuman sebagai poros bisnisnya. Misalnya: restoran, makanan cepat saji, toko makanan, bisnis, catering, layanan transportasi makanan, dan lainnya. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan yang cukup signifikan dari banyaknya kedai makan dan minuman yang bermunculan.. sumber (Sugiarti, Y., Sari, Y., & Hadiyat, M. A. (2020).). Bisnis bidang kuliner dalam perekonomian Indonesia juga menyumbang GDP yang cukup signifikan baik itu kedai, warung, depot, umkm ataupun restoran besar (<https://www.dataindustri.com>) diunduh pada tanggal 27 Januari 2023. Industri makanan dan minuman juga mempunyai daya tarik yang sangat kuat karena market di Indonesia sangat besar. Alasan tersebut tentu menjadi peluang yang besar bagi pelaku pasar ataupun pebisnis di Indonesia dengan menjalankan usaha makanan jika dikelola secara baik dan benar. (<https://www.linovhr.com/>) (diunduh pada tanggal 27 Januari 2023.)



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman

Sumber: <https://www.dataindustri.com/produk/data-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman/> (diunduh pada tanggal 27 Januari 2023)

Gambar 1.1 menunjukkan, kinerja industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan per kuartal (q on q) yang positif sebesar 4,67 persen. Sedangkan untuk pertumbuhan tahunan sektor industri makanan dan minuman sampai kuartal 3 2022 sebesar 3,66 persen. Kinerja pertumbuhan yang positif ini melanjutkan kinerja tahun-tahun sebelumnya yang juga selalu positif. Sektor industri Food and Beverage merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan. Seiring meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia.. Sumber : <https://www.dataindustri.com>. Diunduh pada 27 Januari 2023. Pada tahun 2023, dapat dilihat bahwa perkembangan kuliner sudah berkembang dengan pesat, seperti daerah perkotaan yang memiliki banyak daerah strategis untuk dijadikan restoran, salah satunya di kota Manado (Sa'pang, C. A., Moniaga, I. L., & Sondakh, J. A, 2017). Kawasan Manado yang menjadi salah satu tempat favorit bagi semua kalangan remaja maupun orang dewasa. Kawasan Manado dikatakan favorit karena terdapat berbagai pilihan restoran, tempat bermain, Mall, dan tempat pusat hiburan. Salah satu restoran yang cukup berkembang saat ini adalah Restoran Dabu-Dabu Lemong.



Gambar 1. 2 Logo Dabu-Dabu Lemong

Sumber : www.dabu-dabulemong.com, diunduh pada tanggal 31 februari 2023

Restoran Dabu-dabu Lemong (DDL) didirikan oleh Paolo dan Melisa pada bulan oktober 2015. Awal mula dalam pembangunan restoran Dabu-dabu Lemong dimulai dengan bangunan yang sederhana dan dirintis dari nol dengan memiliki modal seadanya,. Restoran Dabu-dabu Lemong dimulai dengan dua orang karyawan dan hanya memiliki dua meja saja. Seiring dengan meningkatnya atusiasme pecinta ikan bakar di Kota Manado, maka semakin berkembang pula usaha ini dari tahun ke tahun, mulai dari penambahan kapasitas ruangan, meja dan kursi, hingga peningkatan mutu kualitas pelayanan dan produk. Sumber: (Company Profil DDL).

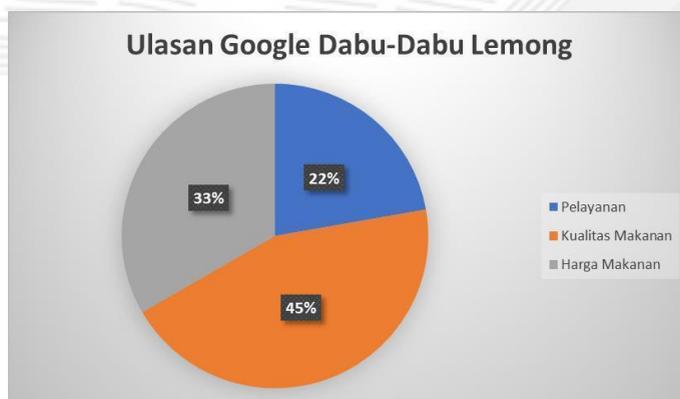
Restorant Dabu-dabu Lemong adalah restoran yang bergerak dibidang kuliner spesialis ikan bakar yang sudah cukup dikenal di kota Manado dan sekitarnya. Dabu-dabu Lemong memiliki 2 cabang yang berada di Kawasan Megamas Manado dan Boulevard 2 dan keduanya memiliki tempat yang strategis membuat Dabu-dabu Lemong menjadi salah satu tempat yang cukup terkenal di Manado. Sumber (Company Profil DDL).

Tabel 1. 1 Perbandingan Ulasan Google Restoran di Daerah Manado

No	Nama Restoran	Jumlah Ulasan	Rating Ulasan
1	Rumah Makan Dabu-Dabu JS	804	4.3
2	Istana Laut Manado	191	4.4
3	RM Ikan Bakar Sari Laut	1216	4.5
4	Dabu-Dabu Lemong	3909	4.5

Sumber : [Dabu Dabu Lemong | Ikan Bakar Khas Manado - Google Maps](#)

Mengacu pada tabel 1.1, dapat dikatakan bahwa Dabu-Dabu Lemong masih tetap unggul dalam persaingan rumah makan / industri kuliner di daerahnya. Hal tersebut dinilai dari rating ulasan dan jumlah ulasan di Google. Dabu-Dabu Lemong memiliki 3000 lebih ulasan dengan rata-rata rating 4.5. Rating dari Dabu-Dabu Lemong dapat dikatakan paling tinggi dibandingkan rating pesaing restoran di sekitarnya. Rating dari Dabu-Dabu Lemong juga didukung dengan jumlah ulasan yang paling banyak dibandingkan dengan restoran lain di dekat kawasan Dabu-Dabu Lemong. Oleh karena hal tersebut Dabu-Dabu Lemong harus tetap mempertahankan ratingnya agar citra Dabu-Dabu Lemong tetap baik.



Gambar 1. 3 Ulasan Google Dabu-Dabu Lemong di Manado

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Gambar 1.3 menjelaskan bahwa Ulasan Google Dabu-dabu Lemong mendapatkan nilai 4,5 dari 5. Ulasan tersebut menggambarkan nilai yang baik guna menilai dabu-dabu lemong. Ulasan tersebut terdiri dari pelayanan, kualitas makanan, dan harga makanan yang tercakup dalam salah satu indikator *Customer Satisfactions* Salah satu indikator dalam menentukan bisnis kuliner yang baik adalah *Customer Satisfactions* atau bisa disebut juga kepuasan dari pihak pelanggan dalam (Siyamto, Y, 2017). Faktor yang akan mempengaruhi adalah *Customer Satisfaction*. Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima.

Customer Satisfactions ini menjadi salah satu acuan untuk menentukan nilai dari bisnis kuliner Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Dalam mengukur *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intentionss* dapat dijadikan salah satu alat ukur. Menurut Namkung dan Jang (2007) *Behavioral Intentionss* adalah tingkah laku dari konsumen yang setia atau loyal terhadap perusahaan tersebut sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena telah mendapatkan layanan yang baik dari perusahaan. *Behavioral Intentionss* restoran Dabu-dabu Lemong di Manado timbul karena adanya *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, melalui *Customer Satisfaction* yang diberikan restoran Dabu-Dabu Lemong kepada pelanggan

Service Quality memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Restoran perlu mencari cara untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas layanan yang buruk akan membuat

konsumen tidak puas dan memberikan persuasi kepada orang lain untuk pergi ke restoran lain (Gilbert et al,2004). Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan harapan konsumen serta ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan.



Gambar 1. 4 Dabu-Dabu Lemong di Kawasan Megamas Manado

Sumber: [instagram.com](https://www.instagram.com), diunduh pada 7 Februari, 2023

Terlihat pada gambar 1.4 bahwa, Dabu-dabu Lemong memberikan bukti nyata penyedia layanan kepada pelanggan berupa penampilan fisik, fasilitas yang baik dan nyaman, memiliki tempat parkir yang luas dan gratis. Dabu-dabu Lemong yang berada di Kawasan Megamas Manado memiliki interior yang berbeda, konsep yang dibuat yaitu dengan desain yang cukup menarik dengan mempunyai spot-spot foto yang bagus, dan sudah memenuhi standart kapasitas restoran berupa jumlah

meja makan dan peralatan makanan yang lengkap. Dabu-dabu Lemong di Kawasan Megamas Manado menjadi salah satu tempat makan ikan bakar yang di andalkan pelanggan di Kota manado, bukan hanya interior nya saja, penampilan para karyawan yang memakai seragam yang rapi dan berseragam.

Faktor lain dalam menentukan customer satisfactions adalah kualitas makanan . Menurut Margareta dan Edwin, 2012 menyatakan Kualitas Makanan (*Food Quality*) merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Sedangkan Dita, 2010 menyatakan Kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap pelanggan, sehingga akan lebih baik meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.



Gambar 1. 5 Kualitas Makanan Dabu-Dabu Lemong

Sumber: instagram.com, diunduh pada tanggal 8 Februari 2023

Pada Gambar 1.5 menunjukkan Restorant Dabu-dabu Lemong sangat memperhatikan penyajian makanan tidak hanya kualitas rasa Dabu-dabu Lemong sangat memperhatikan tampilan makanan yang disajikan untuk konsumen agar

konsumen mendapat kepuasan terhadap *Food Quality* dari Dabu-dabu Lemong Manado, kualitas rasa yang dijaga dengan baik sesuai cita rasa yang diinginkan konsumen dan memiliki porsi makanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan Restoran Dabu-dabu Lemong menyediakan banyak variasi menu masakan yang disajikan dari bermacam-macam jenis makanan dan variasi jenis masakan yang beraneka ragam, Restoran Dabu-dabu Lemong juga mempunyai cita makanan yang khas yaitu pada ikan bakar yang menjadi menu favorite pelanggan, dan jika kualitas makanan meningkat maka keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan juga meningkat.

Faktor lain dalam menilai *Customer Satisfactions* adalah *Perceived Value*. Menurut Lai (2004) *Perceived Value* adalah penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap manfaat produk yang didasarkan dari apa yang mereka terima dan apa yang mereka berikan. Sedangkan menurut Bishop, 1984 menyatakan *Perceived Value* adalah perbedaan harga konsumen menilai bahwa value berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu dan usahanya.



Gambar 1. 6 Review Pelanggan Terhadap Makanan di Dabu-Dabu Lemong

Sumber: [instagram.com](https://www.instagram.com), diunduh pada 8 Februari 2023

Gambar 1.6 menjelaskan bahwa pelanggan memberikan review tentang makanan yang di sajikan oleh Restoran Dabu-dabu Lemong, membuktikan bahwa makanan yang ada di Restoran Dabu-dabu lemong memiliki ikan yang segar dan bersih serta harga yang terjangkau.



Gambar 1. 7 Harga Pada Restoran Dabu-Dabu Lemong

Sumber: instagram, diunduh pada 8 Februari 2023

Gambar 1.7 menunjukkan gambar postingan dari Instagram Dabu-dabu Lemong yaitu pelanggan dapat menikmati makanan yang sesuai porsi dengan harga yang diberikan, harganya juga terjangkau dan sesuai porsi (worth it). Harga pada restoran Dabu-dabu lemong ini lebih terjangkau dari pada restoran yang ada di sekitaran manado, harga yang diberika murah dan porsinya banyak.

Dabu Dabu Lemong | Ikan Bakar Khas Manado

Jl. Boulevard II, Bitung Karangria, Manado City, North Sulawesi

[Write a review](#)

4.5  3,907 reviews

 a month ago

Sudah tidak enak, ikan nya sdh tdk fresh dan harga nya cukup mahal, dibandingkan tmpt makan ikan lain, kualiitas pelayanan buruk. Jangan makan sini tdk rekomendasi ... More

 Like



griselda wodong

4 reviews · 3 photos

 a year ago

PELAYANAN SANGAT TIDAK MEMUASKAN.

RUMAH MAKAN YANG GAK SIAP.

Kalau gak mau naik tensi jangan kesini. ... More



Gambar 1. 8 Menjelaskan bahwa ada beberapa ulasan negatif terhadap restoran

Pada kenyataan, walaupun ulasan google menunjukkan restoran Dabu-Dabu Lemong bagus dalam membangun *Customer Satisfactions*. Dabu-dabu lemong masih belum bisa maksimal dalam memuaskan pelanggan. Ada beberapa pealnggan yang menulis ulasan negatif/buruk di google, yang tentunya hal tersebut dapat menurunkan citra baik restoran Dabu-Dabu Lemong. Peneliti juga melakukan studi terhadap variabel yang terkait tentang customer satifactions dan *Behavioral Intentionss*. menurut Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017), dan Laurent F (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadapkepuasan pelanggan, sedangkan menurut Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka menarik minat penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, Terhadap *Behavioral Intentionss* Melalui *Customer Satisfactions* Pada Pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado”.

1.2. Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian membutuhkan batasan yang jelas untuk masalah yang akan dibahas agar pembahasan masalah tidak melebar terlalu luas, dan

batasannya sebagai berikut:

1. Peneliti meneliti tentang Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, Terhadap *Behavioral Intentions*, Melalui *Customer Satisfaction*, pada pelanggan Restoran Dabu-dabu Lemong di Manado
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pria maupun wanita yang berusia 18-60 tahun dengan karakteristik : berdomisili di Manado, dan pernah melakukan pembelian dan mengonsumsi makanan dan minuman di Restoran Dabu-dabu Lemong Manado minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir

1.3. Rumusan Masalah

Adapun masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas maka yang dapat menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Dabu-dabu Lemong Manado?
2. Apakah *Food Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Dabu-dabu Lemong di Manado?
3. Apakah *Perceived Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Dabu-dabu Lemong di Manado?
4. Apakah *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pada Restoran Dabu-dabu Lemong di Manado?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di manado
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfactions* pada pelanggan restoran Dab-dabu Lemong di Manado.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intentions* pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam hasil penelitian yang diuraikan diatas, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi serta manfaat dalam mengetahui tentang Analisis pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, terhadap *Behavioral Intentions* Melalui *Customer*

Satisfaction pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado. Selain itu sebagai tambahan atau acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Bermanfaat secara langsung dalam meningkatkan pengetahuan serta memperluas pandangan dan menambah pengetahuan penulisan tentang Analisis pengaruh *Service Quality, Food Quality, Perceived Value*, Terhadap *Behavioral Intentions* Melalui *Customer Satisfaction* pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado.

2. Bagi restoran Dabu-Dabu Lemong di Manado

Dapat memberikan informasi tentang Analisis pengaruh *Service Quality, Food Quality, Perceived Value*, Terhadap *Behavioral Intentions*. Melalui *Customer Satisfaction* pada pelanggan restoran Dabu-dabu Lemong di Manado. Sehingga dapat mengembangkan bisnisnya dengan kualitas jasa yang baik 1. Menunjukkan adanya hubungan antar variabel yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Purchase Intentions, Behavioural Use*. Serta dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang positif atau pengetahuan bagi para pembaca.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang menjelaskan secara singkat

tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini berisikan landasan teori tentang variabel *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, dan Behavioral Intentions dan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan hasil penelitian, dan implikasi-implikasinya. Implikasi tersebut meliputi implikasi teoritis dan manajerial, dan rekomendasi.