

BAB I

PENDAHULUAN

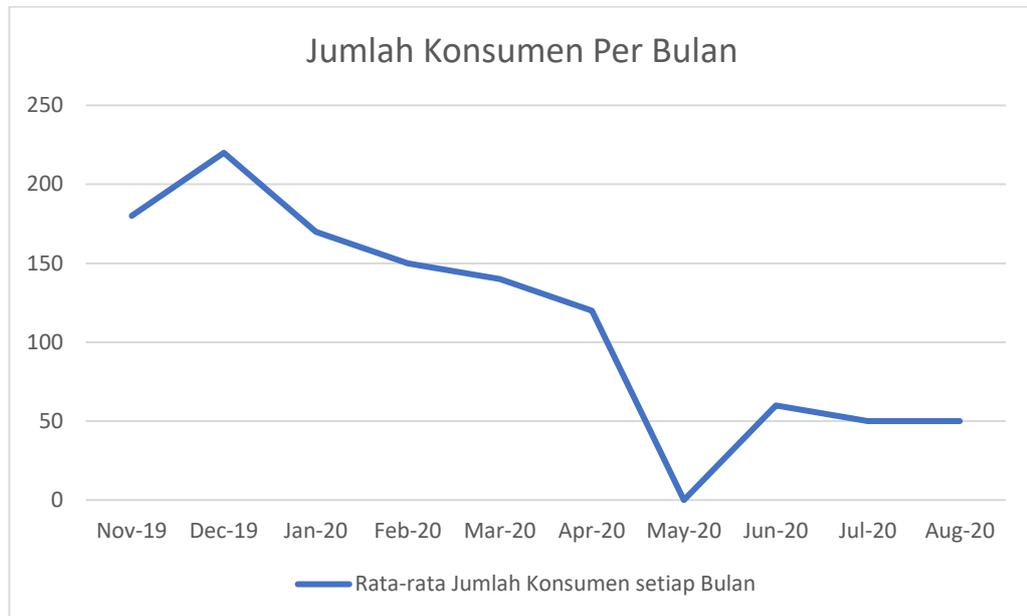
1.1.Latar Belakang

Maraknya perkembangan tren makanan dan minuman serta budaya makan di luar di zaman modern ini menggambarkan adanya kepastian pertumbuhan yang sehat bagi bisnis jasa makanan di Indonesia. Industri ini mencatat angka realisasi investasi tertinggi di sektor sekunder bila dibandingkan dengan industri yang lainnya dalam lima tahun terakhir, hingga kuartal pertama di tahun 2020 mencapai total Rp.293,2 Triliun (Eloksari, 2020). Sebagian besar masyarakat Indonesia sangat suka mencoba rasa dan menu baru, hingga memungkinkan setiap bisnis dalam industri dapat mencapai pertumbuhan yang dinamis. Maka pertumbuhan jumlah restoran yang terus tumbuh di Indonesia tidak dapat dihindari, terutama pertumbuhan jumlah restoran di Kota Manado, Sulawesi Utara.

Kota Manado terkenal dengan industri kulinernya yang begitu beragam, sehingga membuat bisnis kuliner, seperti bisnis restoran menjadi bisnis yang menjajikan di Ibu Kota Sulawesi Utara ini. Maka tidak heran bahwa bisnis restoran di kota ini terus menjamur. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Manado tahun 2016 tercatat bahwa ada total 275 restoran yang mulai beroperasi, yaitu salah satunya merupakan Restoran Dabu Dabu Lemong yang menjadi fokus ketertarikan dalam penelitian ini. Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado pertama didirikan pada tahun 2016. Restoran ini merupakan restoran

pertama yang fokus menjual beragam ikan bakar di wilayah dimana dia beridiri saat ini, yaitu di Jalan Boulevard 2, Kecamatan Tuminting, Manado. Kota Manado memang sudah terkenal dengan kekayaan hasil lautnya. Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara mencatat pada tahun 2017 secara keseluruhan produksi perikanan tangkap menurut jenis ikan oleh Provinsi Sulawesi Utara mencapai 290 ribu, maka tidak heran bahwa peluang pasar di industri makanan seperti ikan bakar pada saat itu ternyata sangat terbuka luas dan bisnis tersebut terus berkembang sampai saat ini.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Shawn Mandey selaku manajer dari Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado bahwa restoran mengalami pengurangan penjualan sejak awal tahun 2020. Shawn Mandey menambahkan bahwa jumlah pengunjung setiap harinya yang sebelumnya berjumlah 300 pengunjung, namun belakangan ini berkurang menjadi 100 pengunjung per harinya. Tentunya dugaan awal dari masalah berkurangnya jumlah pengunjung restoran ini merupakan pengaruh dari pandemi yang berlangsung yaitu penyebaran COVID-19 yang bermula pada awal Maret 2020 (Pranita, 2020). Namun, dari data yang diperoleh dari pihak restoran, dapat dilihat bahwa pengurangan pengunjung sudah dimulai dari bulan November tahun 2019 kemarin.



Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen Per Bulan

Sumber: Data Restoran Dabu Dabu Lemong Manado (2020)

Pemanfaatan media *online* dapat mempengaruhi kinerja dan performa bisnis restoran. Sampai saat ini, terdapat begitu banyak pilihan media *online* yang mengumpulkan ulasan atau pendapat serta penilaian yang dapat diberikan oleh pengunjung restoran tentang pengalaman mereka terhadap restoran yang telah mereka kunjungi. Para pengunjung tersebut bisa memberikan pendapat mereka tentang kualitas bisnis restoran yang ada, kualitas pelayanan yang tersedia, fasilitas, hingga produk atau jasa yang ditawarkan. Salah satu situs web yang fokus dalam mengumpulkan ulasan tentang bisnis khususnya bisnis restoran adalah *Tripadvisor*. Menggunakan situs web ini peneliti menemukan beberapa ulasan negatif tentang kualitas pelayanan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado, dimana beberapa pengunjung mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran masih kurang baik (Appendix 1).

Menurut Rahman et al., (2012) kualitas pelayanan sangat erat terkait dengan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini, akan berfokus pada evaluasi penurunan penjualan yang sedang dihadapi oleh Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado dengan mengukur segi kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan serta tingkat retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap restoran tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian replikasi atas studi penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh Murali et al., (2016). Pada penelitian sebelumnya dilakukan pengukuran dari segi kualitas *after sale services*, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

Peran pelanggan dalam bisnis apa pun tidak dapat diremehkan kekuatannya. Setiap bisnis memiliki tujuan utama untuk memuaskan pelanggan mereka yang ada dan berusaha menarik pelanggan baru. Salah satu keunggulan kompetitif bisnis yang dapat dilakukan oleh setiap perusahaan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang tentunya melebihi ekspektasi konsumen mereka. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Murali et al., (2017) mengukur variabel kualitas *after sales services* dengan menggunakan dimensi lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang dimiliki oleh para pelayan dan perusahaan yang menjadi fokus penelitian mereka. Maka dari itu penelitian ini akan menggunakan lima dimensi yang sama sebagai variabel independen sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado. Adapun pada

penelitian ini akan dikembangkan beberapa variabel lainnya yang merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado. Variabel-variabel tersebut adalah kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuh pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 2) Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 3) Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 4) Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 5) Apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 6) Apakah kepuasa pelanggan berpengaruh terhadap retensi pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?
- 7) Apakah retensi pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 2) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antar *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 3) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 4) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 5) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 6) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.
- 7) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh antara retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado.

1.5. Batasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada pengukuran yang akan membuktikan hubungan serta pengaruh setiap variabel yang ada terhadap berkurangnya penjualan yang diduga terjadi karena menurunnya loyalitas pelanggan terhadap Restoran Dabu-Dabu Lemong, Manado. Penelitian ini membahas variabel

reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles sebagai variabel-variabel yang mewakili Kualitas Pelayanan, yang kemudian dilanjutkan dengan variabel Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini kemudian akan ditargetkan kepada pelanggan yang sedang berada di restoran dan atau mereka yang sudah pernah bertransaksi di restoran di tahun 2020, dengan jarak usia <21 tahun sampai >50 tahun. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian sebelumnya oleh Murali et al., (2020) yang telah dipertimbangkan dan disesuaikan dengan rekomendasi oleh penelitian sebelumnya.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian dan kontribusi dalam bentuk manfaat teoritis dimana digunakan semata-mata untuk mengembangkan ilmu, dan manfaat praktis yang dimana penelitian dapat digunakan untuk membantu dalam pemecahan masalah pada objek yang sedang diteliti.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan terhadap *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* sebagai pengukuran bagi kualitas pelayanan. Adapun variabel yang lainnya berupa Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis atau manfaat manajerial seperti saran dan motivasi bagi pihak Restoran Dabu Dabu Lemong, Manado untuk meningkatkan penjualan mereka dengan cara mendapatkan loyalitas dari setiap pelanggannya.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dan sub-bab yang terdapat pada masing-masing bab yang bertujuan mempermudah para pembaca untuk mengerti dan memahami penelitian ini secara utuh. Berikut merupakan uraian lima bab yang dimaksud dalam penelitian ini:

BAB I – PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian sebagai permulaan dari penelitian ini.

BAB II – TINJAUAN LITERATUR

Bab ini terdiri dari penjelasan pengertian dari masing-masing variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Penjelasan dari masing-masing variabel kemudian dihubungkan antar variabel sebagai pengembangan hipotesis. Ada pun pemaparan kumpulan penelitian-penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini, dan dilanjutkan oleh model penelitian.

BAB III – METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain dan metode penelitian yang digunakan oleh penulis seperti objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, tabel pengukuran setiap variabel yang digunakan, populasi dan sampel yang terdiri dari penentuan jumlah sampel dan metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji realibilitas, dan hasil uji instrument pendahuluan.

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian diproses dan dilakukan pengujian pada masing-masing variabel beserta dengan indikator disetiap variabel yang ada serta pengujian hipotesis yang ada dalam penelitian ini.

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab yang terakhir yang menguraikan kesimpulan serta saran bagi pembaca yang diperoleh dari hasil penelitian yang ada.