

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan perkembangan ekonomi sangatlah pesat yang dapat dilihat dari mulai banyak bermunculan usaha-usaha baru terlebih pada usaha mikro dan kecil dalam industri bisnis kuliner. Asosiasi Perusahaan Jasa Boga Indonesia (APJI) sangat berperan penting atas pertumbuhan industri *Food and Beverage* dengan menunjukkan perkembangannya sebesar 12,7 % pada tahun 2018. Dengan semakin tingginya jumlah usaha kuliner yang berada di Indonesia, maka semakin meningkat pula persaingan di antara rumah makan, terlebih jika usaha kuliner tersebut menyajikan produk kuliner dengan jenis yang sama. Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang pengusaha jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya. Persaingan itu sendiri tidak terbatas secara lokal (daerah tertentu) dan nasional saja, melainkan sudah terjadi secara global yang membuat semakin banyaknya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu bisnis itu sendiri. Dan dibutuhkan kreativitas yang sangat tinggi agar industri kuliner ini terus berkembang di Indonesia. Tidak hanya kreativitas yang dibutuhkan tetapi juga melakukan inovasi dalam sebuah produk yang jual, sehingga dapat membuat para calon pelanggan tertarik. Pelaku usaha seharusnya tidak hanya memikirkan bagaimana cara industri kuliner berkembang luas di Indonesia, tetapi mereka harus memikirkan cara bagaimana cara industri kuliner tersebut bisa berkembang secara global dan bersaing dengan negara lain.

Karena Indonesia memiliki banyak daerah dan banyak jenis masakan tradisional dengan rasa dan ciri khas masing - masing sehingga dapat menjadikan peminat yang sangat banyak. Kita juga harus mempertahankan masakan kuliner dalam negeri agar mampu bersaing dengan masakan modern/ kuliner asing (www.sindonews.com, diunduh pada tanggal 13 Februari 2021).

Di Indonesia sendiri banyak masyarakat menggeluti usaha *Food and Beverage* atau yang bisa dikenal dengan restoran atau rumah makan yang bisa kita jumpai di setiap kota. Usaha kuliner di Indonesia dapat dikatakan sudah berkembang cukup pesat, karena banyak rumah makan atau restoran menyediakan beberapa varian masakan dan rasa khas Indonesia maupun mancanegara. Mayoritas pelaku usaha melihat usaha kuliner tersebut adalah peluang yang sangat besar. Oleh karena itu, banyak pengusaha melihat kesempatan ini sehingga mereka mulai membuka usaha kuliner dengan menggunakan varian cita rasa dengan konsep yang menarik sehingga dapat menarik calon pelanggan. Dengan semakin berkembangnya zaman banyak pelaku usaha memiliki inovasi dengan mengembangkan makanan khas lokal yang notabeneanya kurang diminati oleh banyak masyarakat menjadi digemari banyak masyarakat dengan adanya perkembangan di bidang usaha kuliner yang ada di Indonesia. Dan banyak konsumen di jaman sekarang yang mereka gemari itu seperti menu yang disajikan cocok bagi masyarakat pecinta kuliner, tidak peduli masakan tradisional maupun masakan modern mereka akan tetap mengunjungi tempat tersebut (www.neraca.co.id, diunduh pada tanggal 13 Februari 2021).

.Untuk 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 13 Februari 2021).

Menurut Badan Pusat Statistik Jawa Timur perkembangan bisnis kuliner di Jawa Timur mengalami perkembangan yang dapat dikatakan cukup pesat dari tahun ke tahun. Dimana pada saat ini kita dapat menjumpai berbagai macam restoran yang menyebar luas di Jawa Timur dengan berbagai macam konsep dan cita rasa. Membuat banyak pelaku usaha memberanikan diri untuk terjun di bisnis ini karena melihat daya tarik masyarakat cukup meningkat (www.jatim.bps.go.id, diunduh pada tanggal 15 Februari 2021).

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Restoran di Jawa Timur

Tahun	Jumlah usaha kuliner di Jawa Timur
2016	3.007
2017	3.432
2018	4.169

Sumber : www.jatim.bps.go.id, diunduh pada tanggal 15 Februari 2021

Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) mencatatkan bahwa sektor kuliner di Jawa Timur mengalami pertumbuhan hingga 20% sepanjang tahun 2018. Hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Hal ini berdampak kepada kebutuhan para pelaku usaha untuk melengkapi bisnisnya dengan menggunakan peralatan yang modern yang sesuai dengan kebutuhan tren konsumen. Karena pelaku usaha mengetahui bahwa banyak masyarakat sibuk melakukan pekerjaan mereka masing masing sehingga sebagian orang tidak memiliki waktu untuk memasak dan mereka lebih memilih untuk membeli makanan di restoran terdekat agar lebih efisien (www.radarsurabaya.jawapos.com, diunduh pada tanggal 15 Februari 2021).

Salah satu kota yang mengalami pertumbuhan besar dalam bidang industri kuliner adalah kota Surabaya dimana kota Surabaya merupakan kota terbesar ke 2 setelah Jakarta. Gaya hidup masyarakat kota Surabaya yang semakin lama semakin konsumtif dan banyak menyukai kuliner membuat sektor usaha makanan dan restoran berkembang pesat dan merata di berbagai wilayah di Surabaya. Tidak berhenti disitu, terdapat beberapa jenis restoran yang hadir di kota Surabaya seperti restoran cepat saji, restoran fine dining, cafe and eatery, restoran keluarga, hingga restoran yang menyajikan menu makanan

internasional. Berdasarkan data dari Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Republik Indonesia mencatat, subsektor kuliner berkontribusi sebanyak 41,4% dari total kontribusi perekonomian kreatif yaitu sebesar Rp 922 triliun pada 2016. Jumlah tersebut menjadi jumlah tertinggi dibandingkan dengan 16 subsektor lainnya di Bekraf RI. Kuliner merupakan salah satu penopang di industri kreatif karena dari 8,2 juta unit industri kreatif, 68% bergerak di bidang industri kuliner. Industri kuliner memiliki potensi besar di Indonesia untuk terus berkembang. Bekraf RI mencoba memaksimalkan ekosistem dalam industri kuliner Indonesia yang dibagi menjadi beberapa aspek yaitu pengembangan sumber daya manusia, permodalan, pemasaran, hak kekayaan intelektual, dan infrastruktur (www.travel.kompas.com, diunduh pada tanggal 15 Februari 2021).

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

Tabel 1.2 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)

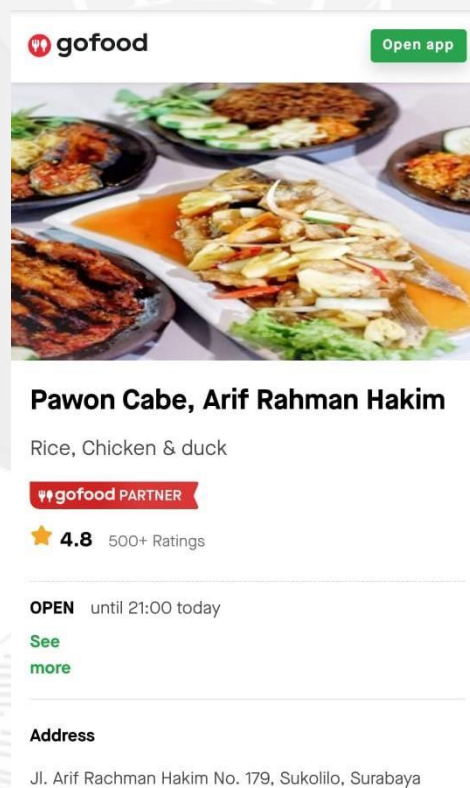
Dari tabel 1.2 terlihat perbandingan tahun berdiri, jumlah gerai, dan kisaran harga pada restoran keluarga di Surabaya. Penyetan Pawon Cabe berdiri pada tahun 2014, memiliki 2 gerai di Surabaya dan memiliki kisaran harga Rp 18.000 – Rp66.000 Ayam Bakar Primarasa yang berdiri pada tahun 1993, memiliki 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 perlu meningkatkan *customer loyalty* dari pelanggan restoran Penyetan Pawon Cabe. Adapun alasan pentingnya meningkatkan *customer loyalty* yang dikemukakan oleh Mardalis (2005) yang menyebutkan enam alasan pentingnya mendapatkan customer loyalty yaitu; yang pertama pelanggan yang lebih prospektif, biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada, pelanggan yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan

akan percaya juga dalam urusan lainnya, biaya operasi perusahaan akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan loyal, perusahaan dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan perusahaan, yang terakhir pelanggan loyal akan selalu membela perusahaan bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan. Dengan terjadinya pembelian secara terus menerus pada produk Penyetan Pawon Cabe, hal tersebut meningkatkan customer loyalty dari restoran Penyetan Pawon Cabe sehingga restoran Penyetan Pawon Cabe mendapatkan pemasukan yang semakin meningkat dan dapat tetap terus bertahan di dunia kuliner Surabaya.

Sutisna (2003) mendefinisikan *customer loyalty* adalah sikap yang disukai terhadap merek yang diwakili dalam akuisisi merek tersebut secara konsisten dari waktu ke waktu. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe telah memiliki *customer loyalty* yaitu restoran Penyetan Pawon Cabe 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 cukup digemari oleh masyarakat yang tinggal di Surabaya. Restoran pertama Penyetan Pawon Cabe 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, 2021).

Menurut Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015) *customer satisfaction* adalah perasaan puas atau kecewa yang didapat dari membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) dari produk dan harapannya. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe telah memiliki *customer satisfaction* dapat dilihat dari gambar 1.3 yaitu rating restoran Penyetan Pawon Cabe yang menandakan pelanggan puas terhadap restoran Penyetan Pawon Cabe.



Gambar 1.2 Rating Restoran Penyetan Pawon Cabe Surabaya
Sumber: www.gofood.co.id

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 telah memiliki *food quality* yang baik yaitu Restoran Penyetan Pawon Cabe 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 seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.3.



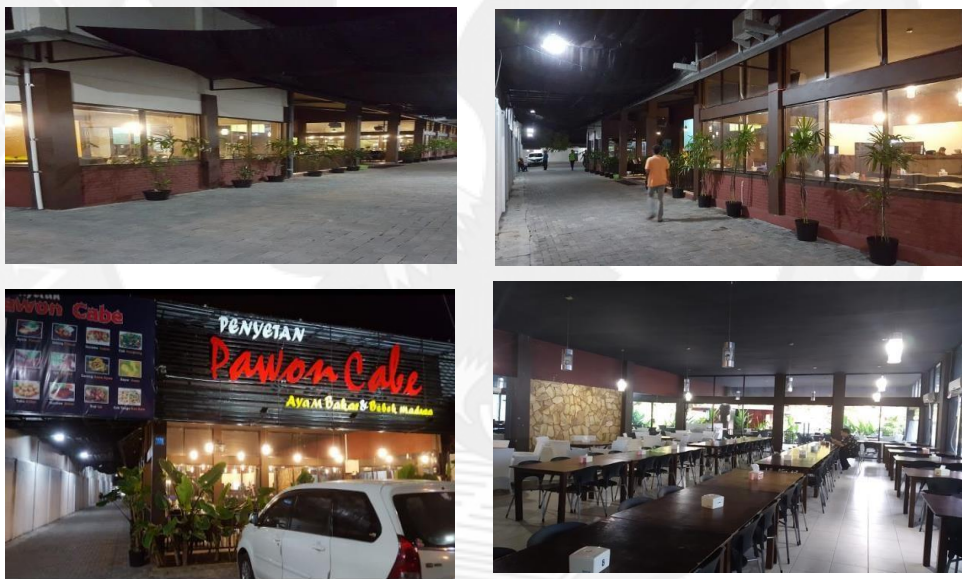
Gambar 1.3 Menu restoran Penyetan Pawon Cabe
Sumber: Instagram restoran Penyetan Pawon Cabe

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 telah memiliki *service quality* yang baik yang dapat dilihat dari gambar 1.4 dimana dapat terlihat pada Penyetan Pawon Cabe telah memiliki layanan yang baik salah satunya adalah keramahan pelayan kepada pelanggannya dengan nilai rating 4.00.



Gambar 1.4 Bukti service quality dari restoran Penyetan Pawon Cabe
Sumber: www.pergikuliner.com, diunduh pada tanggal 23 Februari 2021

Menurut Levy and Weitz (2012) *atmosphere* mengacu pada desain lingkungan seperti komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik dan aroma untuk mensimulasikan tanggapan persepsi dan emosional pelanggan dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku pembelian mereka. Saat ini *atmosphere* menjadi pertimbangan bagi para pengusaha restoran karena *atmosphere* yang nyaman dapat memberi emosi positif yang dimiliki oleh pelanggan. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe telah memiliki *atmosphere* yang baik yang dapat dilihat dari gambar 1.5 dimana lampu dan dekorasi dari Penyetan Pawon Cabe terlihat menarik dan nyaman bagi pelanggan.



Gambar 1.5 Bukti dari *atmosphere* restoran Penyetan Pawon Cabe

Sumber : www.pergikuliner.com

Menurut penelitian Ayu (2014) *convenience* berbicara tentang tempat-tempat yang berhubungan dengan kemudahan keberadaan suatu tempat pemasaran, keberadaan tempat yang dimaksud seperti, letak bangunan yang strategis seperti berada di pusat kota dengan akses yang mudah yang dapat dijangkau oleh pengunjung atau pelanggan. Untuk saat ini Penyetan Pawon Cabe

selalu memiliki lahan parkir yang cukup luas dimana hal tersebut menjadi salah satu nilai plus bagi Penyetan Pawon Cabe untuk meningkatkan kenyamanan para pelanggannya. Untuk segi tempat Penyetan Pawon Cabe memiliki lokasi yang sangat strategi dan bisa di akses karena posisi dari Penyetan Pawon Cabe di pinggir jalan besar dan area di sekitarnya cukup ramai karena terdapat beberapa kampus dan pusat pemukiman masyarakat. Adapun bukti bahwa restoran Penyetan Pawon Cabe telah memiliki *convenience* yang baik karena memiliki lahan parkir yang luas yang dapat dilihat dari gambar 1.6.



Gambar 1.6 Bukti dari *convenience* restoran Penyetan Pawon Cabe
Sumber: Diambil langsung di tempat Penyetan Pawon Cabe

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Suparyanto dan Rosad (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 telah berhasil menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan. Adapun bukti bahwa

restoran Penyetan Pawon Cabe telah memiliki tingkat *price* dengan poin 4 yang dapat diartikan baik yang terdapat pada gambar 1.7.



Gambar 1.7 Bukti dari *price* pada restoran Penyetan Pawon Cabe
Sumber: www.pergikuliner.com, diunduh pada tanggal 23 Februari 2021

Dapat dilihat dari semua penjelasan diatas bahwa penelitian ini penting bagi restoran Penyetan Pawon Cabe karena persaingan dalam dunia kuliner di Surabaya sangatlah ketat, maka dari itu restoran Penyetan Pawon Cabe perlu melakukan upaya dan usaha untuk terus meningkatkan *customer loyalty*. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada *food quality*, *service quality*, *atmosphere*, *convenience*, *price* dan *customer satsisfaction* di dalam mempengaruhi *customer loyalty*. sehingga penelitian ini kiranya dapat membantu pemilik restoran Penyetan Pawon Cabe untuk mengambil keputusan yang akan dibuat kedepannya.

1.2 Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian pasti memerlukan batasan yang jelas terhadap masalah yang akan dibahas agar pembahasan tidak melebar terlalu luas. Penelitian ini memiliki batasan yang sebagai berikut:

1. Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *food quality, service quality, atmosphere, convenience, customer satisfaction* dan *customer loyalty*.
2. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan data dari hasil objek penelitian “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya. Dan responden dalam penelitian ini adalah pelanggan “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya.
3. Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *food quality, service quality, atmosphere, convenience, customer satisfaction* dan *customer loyalty*.
4. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan data dari hasil objek penelitian “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya. Dan responden dalam penelitian ini adalah pelanggan “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya.
5. Karakteristik responden dari peneliti nantinya merupakan pria dan wanita, yang berdomisili di Surabaya dengan batasan umur 18-60 tahun yang pernah mengunjungi Penyetan Pawon Cabe
6. Pengujian terhadap model yang diteliti ini menggunakan data dari hasil pembagian kuesioner kepada objek yang diteliti.

7. Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *food quality, service quality, atmosphere, convenience, customer satisfaction* dan *customer loyalty*.
8. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan data dari hasil objek penelitian “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya. Dan responden dalam penelitian ini adalah pelanggan “Penyetan Pawon Cabe” di kota Surabaya.
9. Karakteristik responden dari peneliti nantinya merupakan pria dan wanita, yang berdomisili di Surabaya dengan batasan umur 18-60 tahun yang pernah mengunjungi Penyetan Pawon Cabe
10. Pengujian terhadap model yang diteliti ini menggunakan data dari hasil pembagian kuesioner kepada objek yang diteliti.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan data dan fakta dalam latar belakang penelitian ini, dapat dibuat menjadi rumusan masalah baik dan juga spesifik. rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor - faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.

1. Apakah *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.

3. Apakah *Atmosphere* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
4. Apakah *Convenience*, berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
5. Apakah *Price* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
6. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat ditarik dari rumusan masalah yang ada secara umum adalah untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada konsumen Penyetan Pawon Cabe di Surabaya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Convenience* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Price* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Customer Satisfaction customer loyalty* pada pelanggan Penyetan Pawon Cabe di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan yang telah tertulis diatas, penelitian ini menghasilkan beberapa manfaat kepada berbagai pihak. Manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang yang berkaitan dengan *Customer loyalty* yang ditinjau dari variabel *food quality*,

service quality, atmosphere, convenience, Price dan customer satisfaction.

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 dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain: Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk memperluas pengetahuan dan wawasan bagi penulis sehingga dapat mengembangkan diri. Selain itu alangkah baiknya jika penulisan juga dapat menerapkan berbagai teori - teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan terutama tentang *food quality, service quality, atmosphere, convenience, Price dan customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*.

Penelitian ini juga dapat memberikan informasi, data dan juga masukan terhadap restoran restoran Penyetan Pawon agar dapat dipertimbangkan untuk memajukan restorannya semakin lebih baik terutama dalam faktor apa saja yang mempengaruhi Customer Loyalty yang ditinjau dari variabel *food quality, service quality, atmosphere, convenience, Price dan customer satisfaction*. Sehingga restoran dapat menghadapi masalah tentang *Customer loyalty* dengan lebih bijaksana dan akhirnya mampu meningkatkan perkembangan kinerja restoran.

1.6 Sistematika Penulisan

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 PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum, analisis data, hasil pengujian kualitas data, analisis regresi linear, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

