

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang wajib dipenuhi. Dalam Kebutuhan Dasar Manusia I kebutuhan dasar manusia dibagi menjadi lima tingkat, yaitu Kebutuhan Aktualisasi Diri, Kebutuhan Harga Diri, Kebutuhan Rasa Cinta dan Kasih Sayang, Kebutuhan Rasa Aman dan Nyaman, dan yang terakhir Kebutuhan Fisiologis yang didalamnya meliputi oksigen, makan, minum, eliminasi, tidur dan seks. Oleh karena itu, makanan adalah suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh tubuh untuk menunjang berbagai aktivitas yang akan dijalani (Kasiati dan Rosmalawati, 2016). Seiring dengan berjalannya waktu, mulai banyak orang-orang yang menjadikan rumah makan atau restoran sebagai sebuah lahan pencaharian di masa sekarang ini. Bidang usaha yang bergerak dalam hal makanan biasa disebut dengan bisnis kuliner. Dilansir dari (Dewi, 2018) bisnis kuliner memiliki peluang yang akan selalu ada dan tidak pernah mati, selain itu juga termasuk jenis bisnis jangka panjang. Tidak bisa dipungkiri semua orang membutuhkan makanan dan minuman, bahkan ketika seseorang bekerja, sebagian dari hasil pekerjaannya akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pangan. Banyaknya penduduk Indonesia juga membuat banyaknya pilihan kuliner yang berbeda-beda sesuai dengan selera dari masing-masing orang. Beberapa contoh bisnis di dunia kuliner adalah *café*, rumah makan atau restoran, warteg, dan lain sebagainya

Beberapa tahun belakangan industri rumah makan atau restoran berkembang dan kinerja yang positif. Perkembangan industri restoran salah satu sektor penting dalam pendapatan nasional. Menurut data Kementerian Perindustrian, industri restoran sudah memberi 34,95% pada tahun 2017 (Sansan, 2018). Berkembangnya industri restoran karena gaya hidup beberapa orang tidak memiliki waktu lagi untuk memasak sendiri sehingga restoran menjadi pilihan yang bagus untuk itu. Berikut adalah data pertumbuhan industri restoran (*Tren Data Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan Minuman, Restoran, Dan Sejenisnya, 2011 – 2021, 2021*):

Gambar 1.1



Sumber : Dataindustri.com (2021)

Salah satu rumah makan yang sudah memiliki panggung sejak lama adalah rumah makan padang. Dikutip dari IDN Times ada beberapa nama rumah makan padang yang terkenal di Indonesia adalah Padang Merdeka, RM Padang Sederhana, Restoran Padang Garuda, Simpang Raya, Sari Bundo dan Pagi Sore (Arofani, 2021). Setiap restoran padang diatas memiliki ciri khas tersendiri yang menarik para konsumennya, diantara nama restoran padang yang sudah disebutkan diatas, Pagi Sore merupakan salah satu rumah makan padang yang masuk ke dalam Asia's Best 50 Restaurant 2021. Dilansir dari Tribunnews, restoran Pagi Sore pertama kali dibuka di Palembang, Sumatera Selatan pada

tahun 1973. Kemudian pengelola atau pemilik dari restoran Pagi Sore ini mulai membuka cabang lain di Jakarta lebih tepatnya di Rawamangun, Jakarta Timur pada tahun 2006 dan seiring berjalannya waktu sudah membuka banyak cabang diberbagai daerah (Widianto, 2012).

Kelebihan dari rumah makan Pagi Sore selain sudah menjadi restoran padang yang terkenal di seluruh Indonesia adalah Pagi Sore menawarkan menu hidangan masakan yang memiliki ciri khas minang dan juga menarik seperti rendang dengan bumbu yang autentik dan daging yang empuk, ayam gulai dengan bumbu yang meresap dengan baik, ayam goreng yang gurih dan garing, ayam pop, sambal balado, telur balado dan lain-lain. Selain itu porsi yang dihidangkan di Pagi Sore juga merupakan porsi yang sewajarnya, tidak terlalu banyak dan tidak juga terlalu sedikit. Selain itu, rumah makan Pagi Sore juga menawarkan ruangan VIP dan juga ruang standard bagi keluarga-keluarga yang ingin berkumpul atau mengadakan acara, lalu rumah makan Pagi Sore juga tempat yang cocok dan aman bagi anak-anak karena tempatnya yang nyaman dan santai. Pelayanan yang diberikan oleh staff rumah makan Pagi Sore juga cepat dan ramah sehingga menjadi nilai plus untuk sebuah rumah makan. Keunggulan lainnya yaitu rumah makan Pagi Sore memiliki jasa delivery, dimana sistemnya dapat melalui telpon nomor rumah makan Pagi Sore terdekat, lalu melakukan pemesanan untuk menu yang diinginkan, dan pembayarannya bisa dilakukan nanti saat makanan telah sampai ditujuan. Rumah makan Pagi Sore juga memiliki lokasi yang strategis sehingga mudah ditemukan, hanya saja

ada satu kekurangan dari rumah makan Pagi Sore ini, yaitu harga untuk menu-
menunya yang bisa dibilang cukup mahal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan manajer dari restoran Pagi Sore Alam Sutera pada tanggal oktober 2021, menunjukkan terjadi adanya *gap* diantara ekspektasi dan realita terhadap loyalitas pelanggan. Restoran Pagi Sore Alam Sutera memiliki ekspektasi loyalitas pelanggan sebesar 100%, namun dalam kenyataannya loyalitas pelanggan yang dapat dicapai hanya sebesar 60%. Setiap perusahaan di industri restoran mempertahankan keunggulan kualitas produk untuk memperbanyak dan mempertahankan pelanggan yang ada. Keunggulan yang ada akan meningkatkan penjualan yang ada pada suatu restoran. Kualitas produk harus dipertahankan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor lain selain kualitas produk adalah harga dan lokasi. Harga berpengaruh besar terhadap penjualan dan kepuasan pelanggan, jadi harga yang diberikan akan mendapatkan kualitas produk yang sesuai. Lokasi juga menjadi salah satu pengaruh ke penjualan dan kepuasan pelanggan, jika tempatnya mudah untuk dijangkau. Terjadinya kepuasan pelanggan akan menciptakan hubungan yang baik antar pelanggan dan restoran, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan terjadi loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi restoran.

Penelitian ini melakukan penelitian replikasi dari jurnal yang berjudul
“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER”

(Iriyanti *et al.*, 2016). Penelitian ini melakukan penelitian replikasi bertujuan untuk membuktikan dengan model penelitian yang sama dan dilakukan di tempat yang berbeda apakah terjadi hasil yang sama atau tidak. Maka dari data diatas, akan dilakukan penelitian berjudul “PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAGI SORE ALAM SUTERA TANGERANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam manajemen pemasaran dan manajemen retail yang selama ini diperoleh dari perkuliahan supaya kemudian hari dapat diterapkan pada dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa pula menjadi bahan pertimbangan untuk semua khalayak yang membaca hasil penelitian ini dibidang pemasaran dan peritailan. Semoga bisa digunakan sebagai solusi alternatif dalam upaya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah memahami penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari 5 bab, sebagai berikut:

BAB 1 : Dalam bab ini menjelaskan apa yang ingin diteliti, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : Dalam bab ini menjelaskan tentang harga, kualitas produk, lokasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan hipotesis dari variabel tersebut.

BAB 3 : Dalam bab ini menjelaskan pengukuran variabel apa yang dipakai dan teknik untuk pengambilan data, menguji data dan analisis data.

BAB 4 : Dalam bab ini menjelaskan hasil dari data yang sudah didapatkan dan menganalisisnya.

BAB 5 : Dalam bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang sudah diteliti.

