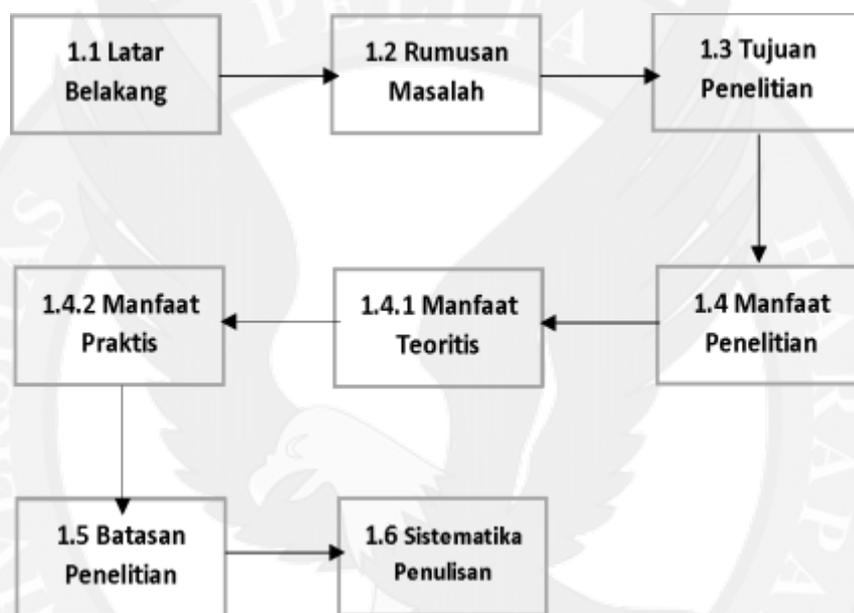


BAB I

PENDAHULUAN

Pada Pendahuluan ini peneliti akan melakukan pembahasan mengenai: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat teoritis, manfaat praktis, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.



Gambar 1.1 Alur Pembahasan
(Sumber: Penulis,2021)

1.1 Latar Belakang Penelitian

Makanan adalah sesuatu yang sangat krusial untuk menunjang keberlangsungan hidup manusia dimana semua manusia membutuhkan makanan yang berguna untuk menjadi sumber energi. Makanan yang dikonsumsi menjadi faktor pendukung dalam memberikan kesehatan terhadap tubuh manusia. Oleh karena itu, kesadaran mengkonsumsi makanan sehat mulai meningkat di Indonesia.

Banyak pilihan makanan sehat yang tersedia, dengan banyak restoran yang menyajikan ide makanan sehat. Salah satunya FIT Lokal, merupakan hasil dari pengusaha yang menjual makanan sehat di Jakarta, didirikan pada tahun 2017. Berada di kawasan Cipete, Jakarta Selatan. FIT Lokal merupakan restoran cepat saji yang menyajikan makanan bergizi yang dibuat dengan bahan konnyaku. Ide ruko kaki lima yang sudah berada di parkir tersebut di mulai berdiri sembari menunggu penyelesaian renovasi gedung. Pada bulan Maret 2018, FIT Lokal pertama kali membuka gerai di daerah Cipete, Jakarta Selatan (Suciati, 2019). Seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan antusiasme masyarakat terhadap makanan sehat, mulai banyak pengusaha yang berbisnis dalam industri makanan yang sehat yang salah satu contohnya adalah *yellowfit* dengan menyediakan katering makanan sehat yang dimana dalam kampanye promosinya *yellowfit* membuat *tagline* “*Ikut program tapi berat kamu ga turun? ikut program tapi makanan yellow fit dirasa ga enak? Uang kembali 100%,”* (Yellowfit, 2021). Hal ini menyebabkan banyak konsumen menjadi percaya akan makanan sehat yang dijual sekarang, tentunya tidak kalah enak dari makanan biasa. Makanan sehat memiliki banyak nilai positif untuk tubuh dan sangat berguna terlebih untuk orang yang ingin menjalankan diet karena tingkat obesitas di Indonesia cukup tinggi. Oleh karena itu, makanan sehat sangat diperlukan di pasar Indonesia.



Gambar 1.2 Proporsi Obesitas Sentral Pada Dewasa \geq 15 Tahun, 2007-2018
 (Sumber: Dok Kemenkes RI, 2019)

Pada masa pandemi ini semua manusia lebih menjaga kebersihan dan kesehatan, dikarenakan daya tahan tubuh yang baik sangatlah penting untuk mencegah terpapar dari virus covid-19. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia berlomba-lomba untuk mulai hidup lebih sehat dan menjaga pola makan sehat yang berpengaruh positif dan bermanfaat untuk tubuh. Mengacu pada penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) melaporkan pada masa ini keluarga cenderung mengambil keputusan untuk memakan makanan sehat agar dapat menjaga kekebalan tubuh saat terjadi pandemi, berdasarkan survei yang diadakan secara virtual/*online* (Azizah, 2020)

Makanan sehat merupakan makanan yang kaya nutrisi dimana mengandung zat gizi makro (karbohidrat, protein dan lemak sehat) dan juga mengandung zat gizi mikro (vitamin dan mineral) namun tidak padat kalori agar tidak melebihi

kebutuhan tubuh akan kalori harian. Diet yang ketat dengan mengurangi porsi makan atau menghindari makanan lezat seringkali menjadi hal penting yang dilakukan untuk menjalani hidup sehat, Dimana makanan sehat sebenarnya bertujuan agar tubuh kita merasa nyaman

dan memiliki banyak energi untuk menjalani aktifitas dan juga terhindar dari resiko penyakit. Jika kita menyantap makanan yang memiliki nutrisi yang baik dan seimbang, kita akan memiliki badan yang ideal tanpa harus melakukan diet atau hal semacam itu. Hal tersebut dapat dicapai dengan mempelajari jenis dan cara mengkonsumsi makanan sehat dengan tepat (Oetoro, Parengkuam, & Parengkuam, 2012).

Missagia et al., (2012) melakukan penelitian bahwa wanita cenderung memiliki perilaku makan sehat yang lebih baik dibandingkan pria. Perbedaannya adalah dimana cara menafsirkan Kesehatan antara pria dan wanita sebagai motif untuk memilih makanan mereka. Pria menganggap Dimana produk yang mereka makan menentukan kesehatan mereka, dimana wanita menganggap asupan gizi lebih penting untuk menentukan kesehatan mereka. Hal ini membuktikan bahwa wanita lebih memerhatikan asupan gizi dari produk yang mereka makan.

Banyak pilihan restoran makanan sehat, beberapa hal dijadikan bahan pertimbangan oleh para konsumen untuk menentukan restoran makanan sehat yang mereka inginkan sesuai dengan selera. Restoran makanan sehat harus memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dengan memperhatikan beberapa aspek berikut: kualitas makanan, kualitas interaksi pribadi, persepsi nilai, kualitas fisik lingkungan, kualitas hubungan, dimana berbagai hal tersebut dapat

memberikan kepuasan terhadap konsumen, dan akan memberikan pengaruh terhadap *Word Of Mouth (WOM) intention* yang diberikan terhadap restoran makan sehat (Jalilvand et al., 2017).

Kualitas makanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *WOM intention* konsumen terhadap restoran makanan sehat. Kualitas makanan yang baik akan mendapatkan *WOM* yang positif dari konsumen dikarenakan kualitas makanan merupakan hal yang sangat penting dalam rangka memuaskan konsumen (Jalilvand et al., 2017).

Kualitas interaksi pribadi restoran makanan sehat yang menyenangkan dan sesuai dengan ekspektasi konsumen, akan memberikan nilai tambah karena dapat membuat konsumen nyaman untuk berkunjung kembali, juga dapat memberikan *WOM* yang positif terhadap restoran makanan sehat tersebut (Jalilvand et al., 2017).

Persepsi nilai merupakan penilaian konsumen terhadap restoran makanan sehat berdasarkan uang yang telah konsumen keluarkan untuk membeli makanan di restoran makanan sehat, apakah sudah sebanding dengan yang telah konsumen terima dari produk dan jasa yang disediakan oleh restoran makanan sehat tersebut. Persepsi nilai sangatlah penting agar konsumen dapat memberikan *wom* positif terhadap restoran makanan sehat. Konsumen yang merasa persepsi nilai sesuai dengan uang yang sudah dikeluarkan akan menyebarkan *WOM* positif mengenai restoran makanan sehat (Jalilvand et al., 2017).

Faktor yang dianggap memberikan pengaruh terhadap *WOM intention* di restoran makanan sehat adalah kualitas lingkungan fisik, dimana kualitas lingkungan

fisik dapat membuat pelanggan merasa nyaman dapat mempengaruhi konsumen dengan memberikan WOM yang positif, dikarenakan konsumen merasa puas dengan lingkungan fisik dari restoran makanan sehat tersebut (Jalilvand et al., 2017).

Kualitas hubungan mempunyai tiga aspek yaitu kepuasan, kepercayaan dan komitmen dimana ketiga aspek ini merupakan nilai yang sangat krusial untuk dapat memberikan pengaruh positif konsumen dalam memberikan WOM positif terhadap restoran makanan sehat. Aspek pertama yaitu kepuasan, merupakan nilai ukur konsumen untuk memiliki perasaan senang atau kecewa terhadap restoran makanan sehat, dimana konsumen yang merasa puas terhadap restoran makanan sehat akan meningkatkan konsumen untuk menyebarkan WOM positif mengenai restoran makanan sehat tersebut. Aspek kedua yaitu kepercayaan, dimana hal ini bisa didapatkan dari konsumen melalui tumbuhnya hubungan antara konsumen dengan restoran makanan sehat, dimana konsumen yang merasa puas akan memiliki kepercayaan terhadap restoran makanan sehat tersebut, sehingga akan meningkatkan konsumen untuk menyebarkan WOM positif. Aspek terakhir yaitu komitmen, merupakan suatu hubungan yang berharga antara konsumen dengan restoran makanan sehat, sehingga adanya keinginan untuk menjalin hubungan jangka panjang oleh konsumen terhadap restoran makanan sehat. Komitmen terhadap restoran makanan sehat akan tumbuh setelah konsumen merasa puas dan percaya sehingga mendorong konsumen untuk menyebarkan WOM positif (Jalilvand et al., 2017).

Makanan sehat dihadirkan dan kita disarankan membeli makanan sehat dikarenakan *fast food*/restoran cepat saji sering menggunakan kemasan makanan yang terbuat dari bahan plastik atau *styrofoam* sehingga sulit untuk didaur ulang dan

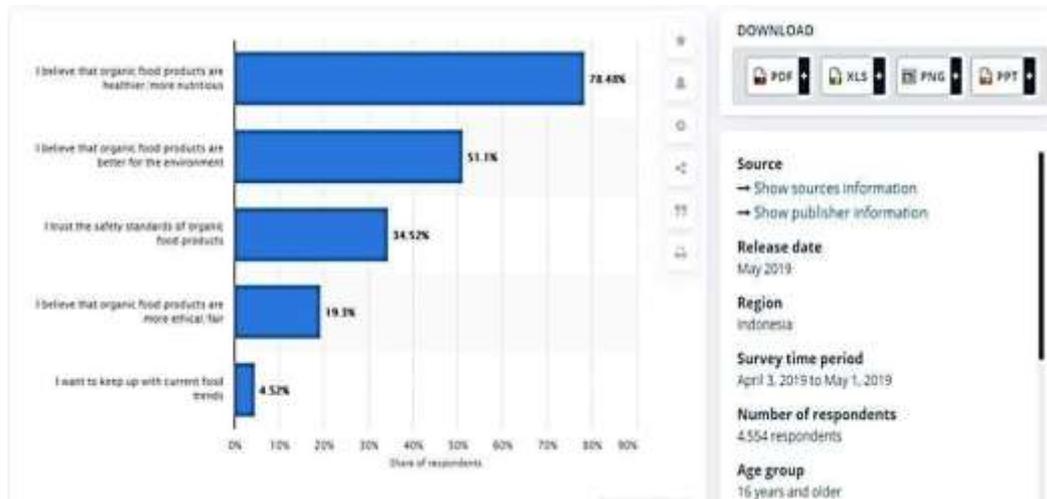
juga dihancurkan oleh tanah. Jadi dianjurkan untuk menghindari kebiasaan mengkonsumsi makanan di restoran cepat saji dikarenakan dapat mencemari lingkungan dan dengan makanan sehat yang ramah lingkungan dapat mengurangi polusi sampah di Indonesia (Riyandi, 2015).

Makanan cepat saji (*fast food*) juga kurang direkomendasikan dikarenakan mengandung banyak lemak, kolesterol dan garam. Selain karena hal diatas, bahaya juga bisa muncul dari kemasan makanan *fast food* yang mengandung bahan yang berbahaya kesimpulan itu didapat dari pengumpulan sampel dari sekitar 400 makanan cepat saji diberbagai gerai makanan di AS oleh para peneliti dari lima lembaga penelitian di Amerika Serikat. Kemasan *fast food* terbuat dari kertas khusus yang dilapisi sesuatu yang biasa disebut *PFA*. Ada beberapa keuntungan dari bentuk kemasan ini, selain ketahanan terhadap bensin, kemasan ini tahan air, tahan noda juga tidak menempel pada furnitur, dan jaket. Tetapi bagaimanapun bahan kimia ini diketahui menyebabkan berbagai penyakit jika "bersentuhan" dengan makanan secara langsung. Sebagian besar penelitian terhadap *PFA* dan bahan kimia terkait seperti *PFOS*, mengaitkannya dengan kanker ginjal, kanker testis, peningkatan kolesterol, perubahan fungsi terhadap hormon, adanya masalah pada tiroid, terjadinya penurunan terhadap kesuburan. Studi sebelumnya juga memberikan wawasan tentang bagaimana *PFA* dapat ditransfer dari kemasan ke makanan (Schneider, 2017). *PFA* tidak hanya dapat dengan mudah diidentifikasi. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk berulang kali mengalami bahan-bahan ini dalam makanan sehari-hari lainnya. Namun, pelanggan tidak dapat membedakannya.

Makanan yang disarankan merupakan makanan yang segar dan bergizi atau disarankan untuk memasak dan memakan hasil makanan buatan sendiri (Rahma, 2017).

Mengapa *fast food* dianggap sebagai makanan yang tidak sehat? Makanan cepat saji dianggap tidak sehat, karena beberapa alasan. Salah satu bahan utama untuk menyiapkan makanan cepat saji adalah rangkaian bahan misalnya: minyak, tepung olahan, gula, pemanis buatan, pewarna, dan lain-lain. Beberapa bahan untuk persiapan makanan cepat saji berbahaya karena dapat menyebabkan masalah kesehatan dan komplikasi pada kesehatan seperti kolesterol tinggi, arteri tersumbat, diabetes, dan obesitas (Putri, 2020).

Makanan sehat berbahan organik merupakan salah satu tipe makanan sehat yang paling umum dan sudah diakui sebagai makanan yang mengandung bahan yang memberikan manfaat positif bagi tubuh dan salah satu perusahaan yang memproduksi makanan sehat yang berbahan organik adalah Nourish Indonesia yang merupakan salah satu distributor makanan organik terbesar di Indonesia. Setiap tahunnya mengalami perkembangan dalam permintaan terhadap produksi bahan makanan organik dikarenakan banyaknya edukasi tentang pentingnya menjaga kesehatan sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia untuk memperbaiki pola hidup dengan menjaga, memilih dan mengkonsumsi makanan sehat sehingga bermanfaat untuk tubuh dalam menjaga kesehatan. Makanan organik merupakan salah satu dari berbagai macam makanan yang dapat digolongkan dalam makanan sehat dan menjadi salah satu pilihan makanan sehat untuk dikonsumsi.



**Gambar 1.3 Alasan Utama Pembelian Makanan Organik
Sumber: Statista, (2019)**

Pada gambar 1.3 diatas yang berasal dari Statista (2019) menunjukkan bahwa 78.48% faktor penyebab utama konsumen terdorong untuk membeli makanan organik dikarenakan bahwa produk makanan organik lebih sehat dan bernutrisi sehingga mendorong mereka untuk membeli makanan organik. Sebanyak 51.1% konsumen percaya bahwa makanan organik bermanfaat baik untuk lingkungan sekitar dan hal tersebut mendorong konsumen untuk melakukan pembelian terhadap makanan organik. Sebanyak 34.52% konsumen mempercayai produk makanan sehat memiliki standar keamanan sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian terhadap makanan organik. Sebanyak 19.3% orang percaya bahwa makanan organik lebih etis/lebih baik sehingga mendorong mereka untuk melakukan pembelian terhadap makanan organik. Terakhir sebanyak 4.52% terdorong untuk membeli makanan organik karena mengikuti perkembangan tren makanan masa kini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas makanan memengaruhi kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat?
2. Apakah kualitas interaksi pribadi memengaruhi kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat?
3. Apakah kepuasan konsumen memengaruhi WOM *intention* pada restoran makanan sehat?
4. Apakah kualitas fisik lingkungan memengaruhi kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat?
5. Apakah *perceived value* memengaruhi kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat?
6. Apakah kepuasan konsumen memengaruhi kepercayaan pada restoran makanan sehat?
7. Apakah kepuasan konsumen memengaruhi komitmen pada restoran makanan sehat?
8. Apakah kepercayaan memengaruhi komitmen pada restoran makanan sehat?
9. Apakah kepercayaan memengaruhi WOM *intention* pada restoran makanan sehat?
10. Apakah komitmen memengaruhi WOM *intention* pada restoran makanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas interaksi pribadi terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap WOM *intention* pada restoran makanan sehat.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas fisik lingkungan terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan sehat.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan pada restoran makanan sehat.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap komitmen pada restoran makanan sehat.
8. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap komitmen pada restoran makanan sehat.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap WOM *intention* pada restoran makanan sehat.
10. Untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap WOM *intention* pada restoran makanan sehat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, pada penelitian ini peneliti berharap dapat menjadi bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dari restoran makanan sehat di area Jabodetabek, sehingga meningkatkan hubungan restoran makanan sehat dengan konsumen dan mengetahui pengaruh dari atribut kualitas makanan, Kualitas interaksi pribadi, *perceived value*, kualitas fisik lingkungan yang dimediasi oleh kualitas hubungan terhadap *WOM intention* pada restoran makanan sehat. Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat mereferensikan hasil dari penelitian ini kepada penelitian mereka.

1.4.2 Manfaat Akademik

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan oleh peneliti untuk bisa menjadi bagian dari kontribusi ilmu pengetahuan pemasaran yang bisa bermanfaat, serta dijadikan sebagai bahan studi lanjutan. Dimana bisa bermanfaat dan menjelaskan pengaruh kualitas makanan, kualitas interaksi pribadi, kualitas fisik lingkungan, *perceived value* yang dimediasi oleh kualitas hubungan terhadap *wom intention* restoran makanan sehat. Selain itu diharapkan agar bisa dijadikan referensi atau bahan pembandingan dalam melakukan penelitian, serta bisa dijadikan bahan lanjutan yang dipakai oleh peneliti lain yang memiliki penelitian di bidang yang serupa.

1.4.3 Praktis

Dalam praktiknya, dengan dilakukan penelitian ini, peneliti berharap agar dapat menjadi manfaat bagi :

1. Peneliti, mahasiswa, pelajar, masyarakat ataupun institusi pendidikan sebagai pengetahuan atau wawasan.
2. Pengusaha dalam mengambil kebijakan bagi perusahaan.
3. Pemasar dalam menentukan strategi pemasaran.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk menghindari kebiasaan peneliti dalam melakukan penelitian “pengaruh kualitas makanan, kualitas hubungan, kualitas lingkungan fisik, *perceived value*, *word of mouth intention*, peneliti akan membatasi penelitian sebagai berikut :

1. Populasi dari responden penelitian adalah konsumen dari restoran makanan sehat.
2. Telah menjadi pelanggan dari restoran makanansehat.
3. Sampel diambil dari umur 17-60 tahun.
4. Peneliti memfokuskan penelitian terhadap variabel kualitas makanan, kualitas interaksi pribadi, *perceived value*, kualitas fisik lingkungan, kualitas hubungan , dan *word of mouth intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan akan menjelaskan bagaimana proses penelitian digunakan dalam penulisan pada laporan penelitian ini. Laporan penelitian akan dilakukan pembagian menjadi lima bagian bab, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, batasan dari penelitian, dan sistematika penelitian semuanya dibahas.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Membahas teori-teori pada variabel serta hubungan antar variabel yang telah ditentukan oleh peneliti, hipotesis, penelitian terdahulu, serta model penelitian. Bagian ini akan menjelaskan definisi teoritis dari variabel yang telah ditentukan peneliti seperti kualitas makanan, kualitas interaksi pribadi, *perceived value*, kualitas fisik lingkungan, kualitas hubungan, dan *word of mouth intention*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Di bab ini akan dilakukan mengenai pembahasan tentang metodologi dari penelitian yang dipakai oleh peneliti disaat peneliti sedang melakukan penelitian terhadap restoran makan sehat area Jabodetabek. Di bab ini akan dilaksanakan pengolahan data dari data yang berasal dari 154 responden.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan profil pada 370 responden yang telah merespon kuisioner untuk data aktual pada penelitian ini. Selain itu, data yang diperoleh akan melalui proses pengolahan data dengan menggunakan *software* Smart PLS.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, peneliti akan melakukan pembahasan mengenai kesimpulan dan saran. Hal yang dibahas pada bab ini termasuk kesimpulan, implikasi manajerial, batasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.