

# BAB I

## PENDAHULUAN

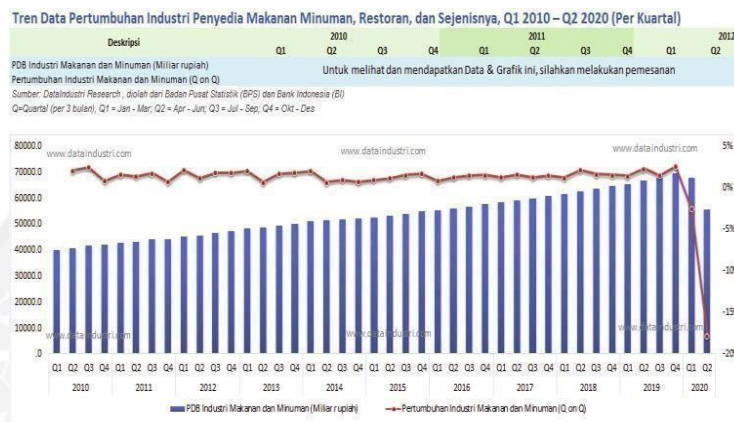
### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, banyak masyarakat makan di restoran karena sebuah gaya hidup. Restoran merupakan tempat untuk makan yang berguna untuk memenuhi kegiatan bersosial, berkumpul, berbisnis (Majid *et al.*, 2018). Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014, restoran merupakan sebuah usaha yang dimana menyediakan makanan dan minuman dengan perlengkapan dan peralatan yang berguna untuk mencapai sebuah keuntungan. Adapun kategori restoran yang ada seperti fastfood restaurant, theme restaurant, casual restaurant, serta fine dining restaurant (J. R. Walker, 2017).

Di Indonesia, khususnya kota Jakarta, kegiatan untuk makan di restoran semakin digemari oleh kalangan anak muda khususnya kalangan milenial. Menurut Badan Pusat Statistik (2019) bahwa total restoran di DKI Jakarta sebanyak 4.812. Sebagai seorang pengusaha dalam bidang makanan dan minuman, tentunya kita ingin mendapatkan sebuah keuntungan. Oleh sebab itu, banyak sekali kita temui restoran-restoran di Jakarta. Pada awal tahun 2020, adanya pandemi covid-19 di Indonesia yang menyebabkan pertumbuhan industri restoran dalam menyediakan makanan dan minuman menurun. Pada grafik dibawah ini, menunjukkan bahwa adanya penurunan pertumbuhan industri restoran dalam menyediakan makanan dan minuman pada tahun 2020 sebesar -18% dibandingkan tahun 2019 sebesar 4%. Jika, kita lihat dari PDB (Produk Domestik Bruto)

industri restoran pada tahun 2020 juga mengalami penurunan sebesar 50.000 M dibandingkan tahun 2019 sebesar 70.000 M.

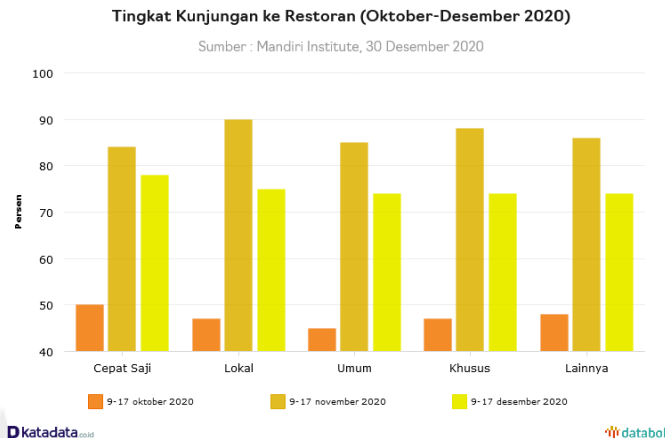
**GAMBAR 1**  
Pertumbuhan Industri Restoran



Sumber : DataIndustry (2020)

Selain terjadi penurunan, hal ini juga menyebabkan para pengusaha bisnis restoran merasa terancam terhadap usahanya. Hal ini disebabkan karena, pemerintah Indonesia membatasi kegiatan masyarakat di luar rumah untuk mengurangi laju penyebaran covid-19. Meskipun adanya pembatasan kegiatan masyarakat, hal ini tentunya membuat beberapa restoran harus memikirkan strategi agar bisnis restorannya tetap berjalan di masa pandemi covid-19.

## GAMBAR 2 Tingkat Kunjungan Ke Restoran



Sumber: mandiri institute (2020)

Dapat kita lihat dari gambar diatas bahwa, pada awal adanya pandemi covid-19 menyebabkan restoran mengalami penurunan pengunjung. Dari data mandiri institute (2020), dapat dilihat bahwa pada bulan oktober, restoran lainnya salah satunya *theme restaurant* memiliki nilai tingkat kunjungan sebesar 45% dan pada desember 2020, tingkat kunjungan ke restoran lainnya yaitu *theme restaurant* memiliki nilai sebesar 75%. Dari data tersebut, dapat kita lihat bahwa selama masa pandemi ternyata masih ada orang yang mengunjungi restoran.

Adapun faktor- faktor yang memengaruhi konsumen melakukan niat kunjungan kembali karena *food quality*, *dinerserve*, dan *dinescape*. Menurut Rajput & Gahfoor (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “*Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants*” membahas bahwa ketiga faktor tersebut yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketika konsumen merasa puas terhadap produk maupun layanan yang kita berikan, maka ada harapan bahwa konsumen itu akan datang kembali ke restoran tersebut (Hanaysha & Hilman, 2015). Kualitas makanan, kualitas layanan dan suasana tempat tersebut akan mempengaruhi perilaku konsumen untuk datang kembali

ke restoran (Ozdemir & Caliskan, 2015; Sadeghi *et al.*, 2017). Konsumen akan berkunjung kembali ke sebuah restoran karena adanya pengalaman yang berkesan selama makan di restoran tersebut (Chen *et al.*, 2017). Dengan demikian, hal itulah yang diperhatikan oleh pihak restoran agar dapat memberikan pengalaman yang mengesankan kepada konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen dan niat kunjungan kembali ke *theme restaurant*.

Berdasarkan kategori restoran, *theme restaurant* dipilih oleh peneliti karena merupakan restoran yang memiliki konsep dengan tema tertentu. Keunikan dari konsep *theme restaurant* ini karena lebih menawarkan arsitektur restoran daripada menu makanan sehingga konsep ini menjadikan restoran berbeda dari yang lain. *Theme restaurant* yang diteliti oleh penulis merupakan jenis restoran yang menengah keatas. Dikatakan restoran menengah ke atas karena, harga menu yang ada di *theme restaurant* ini cukup terbilang mahal. Selain itu, variasi menu makanan pada *theme restaurant* pun beragam jenisnya sehingga banyak konsumen milenial yang ingin mengunjungi *theme restaurant* tersebut untuk mencobanya.

Dalam penelitian ini, *theme restaurant* yang diteliti oleh penulis terdiri dari Union yang menawarkan konsep dessert, GIOI yang menawarkan konsep *asian food* yang menyediakan makanan khas nasi bebek, Monsieur Spoon yang menawarkan konsep *french conservatory* yang elegan, klasik, dan berkelas, serta The Garden yang menawarkan konsep taman di dalam restoran dengan hiasan bunga dan tanaman sehingga terkesan ciri khas restoran ini bernuansa casual. Peneliti memilih Union, The Garden, Monsieur Spoon dan GIOI karena berdasarkan dari hasil zomato bahwa The Garden memiliki rating nilai 4.4/5, dari hasil google review restoran Union memiliki rating 4.5/5,

GIOI memiliki rating 4.6/5 serta Monsieur Spoon memiliki rating 4.5/5. Oleh sebab itu, peneliti tertarik meneliti restoran tersebut karena selain sedang trending di kalangan milenial, keempat restoran tersebut juga memiliki nilai rating yang bagus.

**GAMBAR 3**  
 Persentase Penduduk Indonesia Menurut Generasi



Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

**GAMBAR 4**  
 Komposisi Penduduk Menurut Generasi (2020)



Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Gambar diatas menunjukkan bahwa, konsumen milenial mendominasi di urutan ke-2 sebanyak 25,87% dan kemudian disusul generasi Z sebanyak 27,94% yang mendominasi di Indonesia. Menurut Hasanuddin Ali (2017) dalam bukunya yang berjudul “Millennial Nusantara” menyatakan bahwa generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Seperti yang kita ketahui, gaya hidup konsumen milenial sekarang sudah berubah karena milenial sekarang lebih menyukai yang serba praktis dan cepat. Penulis memilih generasi milenial di daerah kota Jakarta dan sekitarnya karena jumlah generasi milenial yang mendominasi di kota Jakarta lebih banyak dibandingkan generasi lainnya yaitu sebanyak 26,78% atau 2,83 juta dari total 10,56 juta jiwa penduduk yang ada di Ibu Kota Jakarta.

Untuk mendukung penulis dalam penelitian ini, maka adanya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chun & Nyam-Ochir (2020), yang menunjukkan hasil bahwa kualitas makanan, kualitas layanan, dan suasana tempat restoran memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, niat berkunjung kembali, dan kemungkinan rekomendasi.

Oleh karena itu, Penulis memilih *theme restaurant* sebagai objek yang akan diteliti dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* terhadap *revisit intention* dengan *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta dengan memodifikasi model penelitian yang telah dilakukan oleh Chun & Nyam-Ochir (2020) dengan judul “*The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale*”.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel independen *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* terhadap *revisit intention* sebagai variabel dependen dengan *customer satisfaction* pada konsumen milenial sebagai responden dalam penelitian ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Restoran yang dikatakan baik apabila, restoran tersebut mampu memberikan kepuasan bagi konsumen. Dalam menciptakan kepuasan konsumen maka ada faktor-faktor yang harus diperhatikan seperti *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape*. Oleh sebab itu, rumusan masalah yang difokuskan sebagai berikut :

1. Apakah *food quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta?
2. Apakah *dinerserve* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta?
3. Apakah *dinescape* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta?
4. Apakah *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *revisit intention* di *theme restaurant* Jakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *food quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta.

2. Untuk mengetahui *dinerserve* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta.
3. Untuk mengetahui *dinescape* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta.
4. Untuk mengetahui *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *revisit intention* di *theme restaurant* Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Kontribusi Pengembangan Teori**

Penelitian ini bermanfaat bagi pendidikan yang dimana memberikan informasi tentang *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* terhadap *revisit intention* dengan *customer satisfaction* di *theme restaurant* Jakarta.

##### **2. Kontribusi Praktik dan Manajerial**

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak restoran dan manajerial yang dimana untuk meningkatkan *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* sehingga nantinya menciptakan *customer satisfaction* dan *revisit intention*.

##### **3. Kontribusi Pemerintah**

Penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah untuk meningkatkan pengawasan terhadap restoran dalam menjaga *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape*.



## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan ini terdiri dari lima bab yang dimana terdiri sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal dari laporan penelitian yang berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dilakukan penelitian, manfaat penelitian ini dilakukan secara teori dan praktis dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan uraian teori dari berbagai sumber dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hasil dari olahan data penelitian akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan metode penelitian yang dipakai, serta teknis yang digunakan. Kemudian, terdapat hipotesis yang dimana dijadikan jawaban atau dugaan sementara terhadap masalah yang diteliti serta adanya kerangka konseptual untuk menjelaskan argumentasi teori untuk menjelaskan hubungan antar variable yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini merupakan metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi objek penelitian, rancangan penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, pengukuran variable serta analisis data yang di dapat dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan hasil yang didapat dari penelitian yang dimana sesuai dengan jenis penelitian yang dipilih, Teknik pengumpulan data, metode yang digunakan dalam menganalisis data serta pembahasan yang dimana hasil yang didapat dapat menjawab atau memecahkan masalah dalam penelitian.

#### **BAB V SIMPULAN, SARAN DAN RENCANA KEBERLANJUTAN PENELITIAN**

Bab ini merupakan jawaban kesimpulan dari masalah penelitian, peneliti meminta saran kepada pembaca untuk penelitian yang lebih baik dan penelitian selanjutnya.

