

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pola konsumsi pangan masyarakat Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Terbukti dari data Badan Pusat Statistik Maret 2022 menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan sebesar 0,89% jika dibandingkan Maret 2021 (Badan Pusat Statistik, 2022). Hal ini berdampak pada pertumbuhan industri pangan/makanan di Indonesia dan berperan besar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Industri pangan berkontribusi sebesar 3,68 persen.

Data ini mempengaruhi dan sekaligus menjadi salah satu tumpuan bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia sehingga berkaitan dengan minat beli masyarakat dan konsumsi masyarakat terhadap makanan dan minuman (Marianti, 2020). Industri pangan di Indonesia salah satunya tersaji melalui restoran. Restoran di Indonesia memiliki banyak jenis dan konsep, seperti restoran cepat saji, *fine dining*, kafe, dll. Salah satu restoran yang digemari masyarakat Indonesia adalah restoran dengan konsep *All You Can Eat*. (Fridayani, 2020).

Konsep *All You Can Eat* adalah sistem penyajian makanan yang populer bagi orang-orang yang menginginkan berbagai macam makanan dan suka makan banyak (Wang & Lin, 2017). Restoran dengan konsep *All You Can Eat* memiliki peraturan dan *SOP* yang berbeda dengan restoran pada umumnya. Salah satunya adalah harga yang relatif lebih mahal karena adanya pilihan paket menu yang bervariasi dan menu paket. Menu paket yang ditawarkan pada umumnya sudah termasuk dengan makan pembuka, makanan utama, minuman hingga

hidangan penutup. Namun ada juga menu paket yang hanya menyediakan makanan pembuka dan utama saja, sehingga konsumen harus membayar lagi untuk minuman secara terpisah.

Hal lain yang membedakan restoran *All You Can Eat* adalah dengan adanya durasi waktu makan, dan berdasarkan pengamatan dan pengalaman peneliti, ditemukan adanya sistem denda jika tidak menghabiskan hidangan utama yang sudah diambil, denda biasanya dikenakan sebesar Rp.50.000 pada setiap 100 gram daging yang tidak habis.

All You Can Eat yang ada di Indonesia juga beraneka ragam, seperti *All you can eat* sushi, *shabu-shabu*, *dim sum*, *brazilian bbq*, *korean bbq*, *japanese bbq*, dll. Namun restoran *All You Can Eat* yang paling umum ditemukan di Indonesia adalah restoran yang bertemakan masakan Jepang dan Korea (Agmasari, 2020). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya restoran *all you can eat* yang bertemakan masakan Jepang dan Korea *BBQ* di Indonesia, khususnya di Alam Sutera, Tangerang Selatan.

Salah satu contoh restoran *all you can eat* yang menyajikan masakan Jepang dan Korea ada di restoran Gyu-Kaku. Restoran Gyu-Kaku berasal dari Jepang yang pertama kali dibuka pada tahun 1996 di Sangenjaya, Tokyo. Lalu Gyu-Kaku berkembang menjadi restoran yakiniku terbesar yang beroperasi pertama di dunia. Gyukaku memasuki Indonesia pertama kali pada tahun 2015 di Aeon mall BSD City. Gyu-Kaku sekarang memiliki 36 outlet di Indonesia, salah satunya di Alam Sutera, Tangerang (Gyu- Kaku, 2017). Gyu-Kaku Alam Sutera merupakan restoran yang berada di Mall Living World, dimana mall living world merupakan salah satu mall di daerah Alam Sutera yang merupakan

pusat perbelanjaan dengan konsep eat entertainment terbesar di Alam Sutera. Gyu-Kaku di Alam Sutera ini mempunyai luas restoran yang cukup besar dan strategis untuk dikunjungi sehingga mendorong *customer* dalam melakukan kunjungan ulang.

Untuk mendukung penelitian ini, dilakukan survei awal terhadap 30 responden untuk mengetahui respon masyarakat terhadap restoran *All You Can Eat*. Berdasarkan (Nuryadi & Rahmawati, 2018), ukuran sampel untuk *preliminary* yang umum adalah sebanyak 30 responden dikarenakan dengan jumlah minimal 30 orang ini distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Preliminary Survey

No.	Pertanyaan	Hasil	
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	56,7%
		Perempuan	43,3%
2.	Usia	15 - 24 tahun	86,7%
		25 - 34 tahun	3,3%
		35 - 44 tahun	6,7%
		>45 tahun	3,3%
3.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	70%
		Wiraswasta	16,7%

Tabel 2
Preliminary Survey (lanjutan)

		Karyawan	13,3%
		Entrepreneur	0%
4.	Apakah anda mengetahui konsep restoran “All YouCan Eat?”	Ya	100%
		Tidak	0%
5.	Apakah anda tertarik mengunjungi restoran “All You Can Eat?”	Ya	96,7%
		Tidak	3,3%
6.	Apakah anda pernah makan di restoran “All You Can Eat?”	Pernah	100%
		Tidak pernah	0%
7.	Dalam 1 tahun belakangan ini, seberapa sering anda mengunjungi restoran “ <i>All You Can Eat?</i> ”	1-3 kali	73,3%
		4-6 kali	6,7%
		diatas 6 kali	20%
8.	Restoran “ <i>All You Can Eat</i> ” apa saja yang anda ketahui? (bisa lebih dari satu)	Gyu-Kaku	96,7%
		Kintan Buffet	83,3%
		Hachi Grill	63,3%
		Manse	50%
		Oppa Galbi	36,7%
		Pochajjang	43,3%
		Kakkooi, Fogo, 3Wise	3,3%

Tabel 3
Preliminary Survey (lanjutan)

		Monkey, Kappa	
9.	Faktor apa saja yang mempengaruhi anda untuk datang kembali ke restoran “All You Can Eat”? (bisa lebih dari satu)	Promosi	73,3%
		Suasana Restoran	46,7%
		Pelayanan	73,3%
		Kualitas Produk	73,3%
		Harga	13,3%
		Rasa Makanan	3,3%

Sumber : Hasil Olahan Data (2022)

Berdasarkan hasil survei diatas menunjukkan bahwa data bahwa dari 30 responden yang berlatar belakang mahasiswa, wiraswasta, karyawan, dan *entrepreneur* menunjukkan fakta bahwa 100% responden mengetahui restoran *All You Can Eat* dan 96,7% tertarik untuk mengunjunginya. Tetapi 73,3% responden hanya mengunjungi restoran *all you can eat* sebanyak satu sampai tiga kali dalam setahun. Dimana jika di rata-ratakan, responden hanya mengunjungi restoran *all you can eat* selama 4 bulan sekali. Hal ini mengindikasikan bahwa minat beli ulang atau *repurchase intention* pada restoran *all you can eat* masih berpeluang untuk ditingkatkan.

Menurut hasil survei awal, Peneliti menganalisis dua faktor yang diduga berpengaruh terhadap *repurchase intention*, yaitu *customer experience* dan *Promotion*. (Ailudin & Sari, 2019) mengatakan bahwa *customer experience* mempunyai hubungan yang erat kaitannya dengan *repurchase intention*. Serta (Prakasa Restuputra & Rahanatha, 2020) yang mengatakan

bahwa faktor *promotion* merupakan salah satu faktor minat beli ulang konsumen.

Berdasarkan paparan pada latar belakang diatas, maka pemilihan judul pada penelitian ini adalah “Pengaruh *Customer Experience* dan *Promotion* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku* Alam Sutera, Tangerang Selatan”

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa fakta dari latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *customer experience* terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku Alam Sutera, Tangerang Selatan*
2. Pengaruh *promotion* terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku Alam Sutera, Tangerang Selatan*

C. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku Alam Sutera, Tangerang Selatan*?
2. Apakah *promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku Alam Sutera, Tangerang Selatan*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat Gyu-Kaku Alam Sutera, Tangerang*

Selatan

2. Menganalisis pengaruh *promotion* terhadap *repurchase intention* di restoran *All You Can Eat* Gyu-Kaku, Tangerang Selatan

E. Manfaat Penelitian

1. Kontribusi pengembangan teori

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan pemahaman mengenai pengaruh dari *customer experience* dan *promotion* terhadap *repurchase intention*

2. Kontribusi praktik dan manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk restoran *All You Can Eat* khususnya Gyu-Kaku agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh *customer experience* dan *promotion* terhadap *repurchase intention*

F. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, pertanyaan penelitian, serta tujuan penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Menjelaskan mengenai konsep Paparan teoritis, menguraikan hasil penelitian sebelumnya, menggambarkan rerangka konseptual, serta merumuskan hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian,

rancangan penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

4. Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Menjelaskan dan membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

5. Bab V : Penutup

Menjelaskan kesimpulan, saran, dan rencana keberlanjutan penelitian

