

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan primer antara manusia yang satu dengan yang yang lain dapat berbeda. Kebutuhan-kebutuhan itu dapat digolongkan menurut intensitas ataupun kepentingannya. Restoran sebagai salah satu tempat penyedia kebutuhan makanan, berkembang sangat pesat akibat dari pergantian gaya hidup. Restoran Bebek Tepi Sawah di Ubud Bali merupakan Restoran yang tumbuh tidak hanya dalam hal penawaran hidangan yang enak saja, melainkan lebih jauh lagi ke arah pencarian atmosfer makan yang aman, cita rasa yang berbeda, bahkan untuk tempat berekreasi.

Bersamaan dengan pertumbuhan era, kebutuhan manusia juga pula tumbuh. Klasifikasi kebutuhan menurut keseriusan ini tidak bersifat absolut. Kebutuhan primer antara manusia yang satu dengan yang yang lain dapat berbeda. Contohnya, untuk petani, cangkul merupakan kebutuhan primer. Tetapi untuk polisi, cangkul tidak masuk sebagai kebutuhannya. Untuk siswa, buku merupakan kebutuhan primer. Tetapi untuk nelayan, buku boleh jadi kebutuhan tersier.

Ponsel merupakan kebutuhan primer para pekerja kantoran di bidang jasa. Karena, ponsel diperlukan supaya mereka dapat bekerja. Tetapi untuk peternak di desa, ponsel merupakan kebutuhan sekunder maupun tersier. Mengenali kebutuhan individu serta mengelompokkannya ke dalam 3 pembagian itu penting untuk dicoba. Tujuannya, supaya semua orang mengetahui mana kebutuhan yang wajib diprioritaskan dalam hidup. Ada tempat tinggal misalnya, sangat perlu untuk diprioritaskan, dibandingkan dengan membeli mobil mewah. (<https://www.kompas.com/> diunduh pada tanggal 15 Februari 2022). Restoran

menjadi salah satu tempat penyedia kebutuhan makanan. Restoran berkembang sangat pesat akibat dari pergantian gaya hidup, di mana gaya hidup zaman sekarang menuntut orang untuk banyak-banyak melaksanakan aktivitas di luar rumah.

Restoran ini tidak hanya menawarkan hidangan yang enak saja, melainkan lebih jauh lagi untuk tumbuh ke arah pencarian atmosfer makan yang aman, dengan cita rasa yang berbeda ataupun bahkan untuk tempat berekreasi. (<https://binus.ac.id/> diunduh pada tanggal 15 Februari 2022). Bali sangatlah populer dengan wisatanya yang indah serta banyak didatangi wisatawan dari mancanegara. Tidak hanya pesona dari kekayaan alam yang dimiliki Bali, nyatanya hidangan khas Bali pun tidak kalah enaknya, yang membuat siapa saja yang mencicipi tentu ketagihan. Makanan-makanan itu jugalah yang jadi daya tarik para turis mancanegara, karena hidangan khas Bali tidak ditemui di wilayah lain. Sebagai informasi, santapan Bali berasal dari perpaduan budaya Cina, India, serta Timur Tengah.

Maka dari itu, hidangan khas Bali serta sejarahnya tidak lepas dari bumbu masakan dari ketiga budaya tersebut. Karakteristik khas dari hidangan Bali terletak dari bumbu bawah yang digunakannya. Jika masyarakat mengonsumsi hidangan khas dari Bali, maka tentu saja menjumpai bumbu semacam cabai, bawang putih, bawang merah, dan minyak dari kelapa yang terus menjadi penguat cita rasanya. Makanan khas Bali memang sangat unik, bukan hanya dari rasanya saja yang unik namun penamaannya juga unik. (<https://katadata.co.id/> diunduh pada tanggal 15 Februari 2022). Salah satu restoran yang cukup sukses menyatukan pesona alam Ubud dengan cita rasa bebek goreng yang kaya bumbu tradisional Bali tersebut. Yakni Bebek Tepi Sawah, suatu merek restoran lokal Bali yang sanggup membawakan menu bebek ke taraf yang lebih eksklusif.

Restoran yang berdiri semenjak tahun 1999 oleh I Nyoman Sumerta, sesosok laki-laki berdarah Ubud tersebut sukses membangun 'kerajaan' kulinernya dari titik yang sangat rendah. Terlahir di suatu keluarga kecil serta sederhana, Nyoman begitu sapaan akrabnya tidak memiliki modal ataupun kekayaan yang melimpah. Seluruhnya ia bangun dengan kerja keras sejak remaja. Mula-mula berdiri nya restoran ini dilatarbelakangi oleh pemiliknya yang suka makan serta memasak makanan spesialnya dan memasak masakan Bali. Bebek Tepi Sawah menampilkan menu bebek goreng yang khas dari segi ramuan bumbunya. Menu yang populer dengan istilah Bebek Tepi Sawah Crispy Duck tersebut amat renyah serta kering dikala dikunyah, sebab memakai bebek lokal Bali yang diketahui dengan dagingnya yang empuk dan kualitas rasanya yang kuat.

Demi menambahkan keunikan cita rasanya, di dalam sepaket menu Bebek Tepi Sawah Crispy Duck juga disajikan 3 tipe sambal ialah sambal matah, sambal goreng embe Bali, serta sambal ulek. Terlebih lagi hidangan bebek ini juga disandingkan dengan kenikmatan sayur kalasan kacang panjang ala Bali. Di dalam perkembangannya, Bebek Tepi Sawah tidak cuma menawarkan 'bebek goreng' selaku menu andalan. Namun terdapat juga sebagian varian hidangan mulai dari western semacam pork ribs sampai seafood semacam ikan bakar. Cocok dengan namanya Bebek Tepi Sawah, konsep restoran dengan panorama alam sawah juga menjadi salah satu keunikan kedua sesudah hidangan bebeknya. Arsitektur bangunannya juga didesain sendiri oleh I Nyoman Sumerta dengan konsep yang sedemikian Bali; khas dengan bale- bale, gapura serta detail ornamen Bali.

Apalagi, Nyoman begitu sapaan akrab dia mendirikan suatu panggung terbuka sehingga para wisatawan bisa menikmati pertunjukan tari serta gamelan secara langsung di hari-hari tertentu. Di Bebek Tepi Sawah, wisatawan juga bisa

menikmati suatu galeri seni kepunyaan Nyoman yang memamerkan ratusan lukisan karyanya bersama rekan-rekan seniman. Dengan posisi restoran yang agak ke dalam serta tidak sangat mencolok dari luar, siapa sangka Bebek Tepi Sawah senantiasa ramai didatangi para turis serta penduduk lokal. Apalagi tamu-tamunya juga tiba dari golongan selebriti sampai pejabat. Perlu sedikit perjuangan untuk menyantap bebeknya yang terkenal, lebih-lebih di jam-jam makan siang. Saat ini dengan omset ratusan juta tiap bulan dengan gerai-gerai yang berkembang sampai keluar wilayah membuat suami dari seseorang penari Bali, Ni Nyoman Sulasih ini sanggup menjadi salah satu pengusaha kuliner Bali tersukses dikala ini. Walaupun usaha kulinernya tersebut sudah diwariskan pada kedua putranya, Putu Gede Suarsana serta Ketut Suarjaya, laki- laki kelahiran 23 Februari 1957 ini senantiasa memantau pertumbuhan Bebek Tepi Sawah, apalagi berbagai macam inspirasi sertarencana kedepan juga sudah dipersiapkannya demi kemajuan restoran yang terkenal dengan hidangan bebek dan panorama alam sawahnya tersebut. Selain itu Bebek Tepi Sawah ini telah mempunyai 11 gerai yang tersebar luas di 4 kota Indonesia. (<https://www.kompasiana.com/> diunduh pada tanggal 15 Februari 2022).



**Gambar 1.1 Logo Restoran Bebek Tepi Sawah**

Sumber:<https://bebek-tepi-sawah/>

Digoreng, dibakar, disate, ataupun apapun prosesnya, olahan bebek senantiasa tetap menjadi santapan yang bercita rasa lezat tiada tara. Hal ini terlihat dari minat para penikmat kuliner yang baru saja tiba serta terlebih lagi mengantri di usaha-usaha kuliner yang menawarkan produk ini. Tidak heran apabila kedatangan dari resto Bebek Tepi Sawah ini sukses menggapai kesuksesan yang sangat besar. Sampai saat ini resto yang menawarkan aneka menu bebek dengan harga premium tersebut sudah mempunyai cabang di berbagai tempat di Indonesia. Selain bertempat di Bali Restoran Bebek Tepi Sawah ini memiliki restoran yang berlokasi di Jakarta, Bogor, Surabaya, Palembang, Bandung, Yogyakarta, Samarinda, sampai ke luar negeri seperti Singapura. Menurut Menurut Kotler dan Amstrong yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:410) Harga yaitu sejumlah uang yang dapat ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Berikut daftar harga menu makanan dan minuman yang ditawarkan Restoran Bebek Tepi Sawah.

**Table 1.1 Daftar Menu dan Harga Makanan Restoran Bebek Tepi Sawah**

<b>Nama Menu</b>	<b>Harga (Rp)</b>
Bebek Betutu	Rp 104.500,-
Ayam Betutu	Rp 98.000,-
Bebek tepi sawah crispy duck sambal ijo	Rp 96.500,-
Ayam Asap Goreng	Rp 60.500,-
Grilled Cock Fighting Chicken	Rp 62.500,-

Sumber: <http://nomnombali.com/bebek-tepi-sawah/>

**Table 1.1 Daftar Menu dan Harga Makanan Restoran Bebek Tepi Sawah**

<b>Nama Menu</b>	<b>Harga (Rp)</b>
Apple, Jeruk Nipis, Gula Diet	Rp 27.500,-

Apple, Nanas, Gula Diet	Rp 27.500,-
Apple, Jeruk Nipis, Gula Diet	Rp 27.500,-
Apple, Nanas, Gula Diet	Rp 27.500,-
Jus Wortel, Gula Diet	Rp 27.500,-
Apple, Jeruk Nipis, Gula Diet	Rp 27.500,-
Mentiumun, Gula Diet	Rp 17.500,-
Bengkuang, Air Jeruk Nipis, Gula Diet	Rp 27.500,-
Soft Drink	Rp 15.000,-

Sumber: <http://nomnombali.com/bebek-tepi-sawah/>

Menurut (Lamb et al., 2001) Pelayanan konsumen merupakan orang-orang yang ikut serta langsung dalam penjualan serta sarana yang diberikan oleh gerai untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja. Namun masih ada beberapa kendala, wisatawan ketika berkunjung ke Bebek Tepi Sawah ini seperti ulasan yang diberikan kepada akun yang bernama Novia Moliana Saragih yang menuliskan bahwa ada gangguan serangga tawon ketika sedang menyantap hidangan di sana. Selain itu beberapa wisatawan mengeluhkan bahwa harganya lumayan mahal seperti ulasan yang ditulis Evi Bakkara dan klinik Asyysifa. Namun kebanyakan dari wisatawan yang berkunjung ke sana juga sangat senang dengan tempat foto yang menarik, dimana jika para pelanggan berkunjung kesana dapat berfoto di tepi sawah. Selain tempat untuk berfoto yang indah makanannya juga sangat enak menurut wisatawan yang berkunjung ke sana. Selain tempat dan makanannya yang enak, para wisatawan juga senang ketika ingin makanan disana, karena para staf yang melayani sangat cepat tanggap dan sangat ramah. (<https://www.google.com/> diunduh pada tanggal 15 Februari 2022).



**Tabel 1.2 Perbandingan Dalam persaingan Rumah Makan Yang Terkenal Di Bali**

<b>Rumah Makan</b>	<b>Tempat</b>	<b>Harga</b>	<b>Cabang Restoran</b>	<b>Jam Buka Restoran</b>
Rumah Makan Bebek Tepi Sawah		Rp135.000 / Porsi	Kota Bali, Nusa Dua, Tuban, Jakarta	10:00–22:00 WITA
Rumah Makan Ayam Tempong Bu Indra		Rp 75.000 / Porsi	Kota Surabaya, Malang, Sidoarjo	11.00–22.30 WITA
Rumah Makan Bebek Bengil		Rp 132.500 / Porsi	Kota Jakarta	10.00–21.00 WITA

Sumber: <https://www.google.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Salah satu rumah makan yang cukup terkenal dan dianggap masyarakat enak ada juga rumah makan Ayam Tempong Bu Indra. Dimana rumah makan ini menyediakan aneka penyetan serta aneka minuman yang enak untuk disantap. Selain itu cabang yang dimiliki rumah makan Ayam Tempong Bu Indra juga sangatlah banyak salah satunya di kota Surabaya, Malang, Sidoarjo, dll. Menurut para pelanggan yang menyantap makanan disana juga sangat menyukai makanan disana terlebih lagi sambal yang disajikan menurut mereka enak dan kualitas



makanan juga sangat baik.

**Gambar 1.2 Rumah makan Ayam Tempong Bu Indra Di Kota Bali Denpasar**

Sumber (<https://www.google.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Selain rumah makan Ayam Tempong Bu Indra ada juga rumah makan Bebek Bengil. Rumah makan ini cukup terkenal dikalangan masyarakat Indonesia dan beberapa cabang yang buka salah satunya di kota Jakarta seperti di kawasan Lippo Karawacih, Epicentrum Walk, Kuningan, Jakarta Selatan, dan di salah satu mall Plaza Indonesia Jakarta Pusat.



**Gambar 1.3 Rumah Makan Bebek Bengil Di Ubud**

Sumber: (<https://www.google.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Untuk meningkatkan penjualan dan memaksimalkan pemasukan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah, harus meningkatkan kualitas makanan, pelayanan serta tempatnya. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi *Costumer Satisfaction* menurut Goesth dan Davis (2019) *Service Quality* yaitu suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan langsung dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan para konsumen. Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Service Quality* terlihat dari gambar 1.4 para kostumer memberikan ulasan bahwa pelayanan di rumah makan Bebek Tepi Sawah sangatlah baik.





**Gambar 1.4 Penilaian Pelanggan Tentang Pelayanan Dari Rumah Makan Bebek Tepi Sawah**

Sumber: (<https://www.zomato.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Costumer Satisfaction* yaitu *food Quality* menurut Potter dan Hotchkiss (2012) *food quality* yakni suatu karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima dan disajikan oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Adapun bukti Rumah Makan Bebek TepiSawah memiliki *Food Quality* terlihat darigambar 1.5 pelanggan yang akun googlenya bernama Oky Tobing dan Risa menyatakan bahwa daging bebek dari rumah makan Bebek Tepi Sawan ini sangat lembut dan kulit dari bebeknya juga sangatlah garing, yang menyebabkan enak saat disantap.



### Gambar 1.5 Penilaian Kualitas Makanan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah

Sumber: (<https://g.co/kgs/dhjjgv>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* yaitu *Atmospherics*. Atmosfir mengacu kepada suatu karakteristik fisik toko yang digunakan untuk membangun kesan menarik para konsumen serta untuk menarik para pelanggan, Berman and Evan (2018). Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Atmospherics* terlihat dari gambar 1.6 dimana tempatnya yang asri dan indah, bahkan orang nomor satu di Indonesia yaitu Bapak Jokowi pun pernah datang ke rumah makan ini.



Gambar 1.6 Karakteristik Tempat Rumah Makan Bebek Tepi Sawah

Sumber: (Instagram @bebektepisawah, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* yaitu *Other Customers* Menurut Greenberg (2010: 8), customer merupakan individu atau kelompok yang terbiasa membeli suatu produk ataupun jasa bersumber pada keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan industri lewat telepon, pesan, serta sarana yang lain untuk memperoleh sesuatu penawaran baru dari industri. Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Other Customers* terlihat dari gambar 1.7 para

pelanggan yang menikmati hidangan disana.



**Gambar 1.7 Para Costumer Yang Akan Menyantap Hidangan**

Sumber: (Instagram @bebektepisawah, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Costumer Satisfaction* yaitu *Perceived Value/Price*. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) *Perceived Value/Price* atau disebut juga *Price* adalah suatu jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa yang digunakan atau yang dikonsumsi, serta sejumlah nilai yang diberikan untuk pelanggan guna mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Perceived Value/Price* terlihat dari gambar 1.8 ini adalah harga yang ditawarkan oleh Rumah Makan Bebek Tepi Sawah untuk para pelanggannya.

<b>BEBEK TEPI SAWAH FAVORITE</b>	
<b>Bebek Betutu</b> <small>Balinese smoked duck with vegetable, steam rice, and two choices sambal</small>	<b>Rp. 104.500,-</b>
<b>Ayam Betutu</b> <small>Balinese smoked chicken with vegetable, steam rice, and two choices sambal</small>	<b>Rp. 98.000,-</b>
<b>Tepi Sawah Crispy or Grilled Duck</b> <small>Traditional deep fried duck with Balinese vegetable and three Choices Balinese sambal</small>	<b>Rp. 96.500,-</b>
<b>Ayam Asap Goreng</b> <small>Fried smoked chicken with water spinach and sambal</small>	<b>Rp. 60.500,-</b>
<b>Grilled Cock Fighting Chicken</b> <small>Grilled spiced spring chicken with Vegetable and Balinese sambal</small>	<b>Rp. 62.500,-</b>
<b>Gurami Panggang Atau Goreng</b> <small>Grilled or fried water carp fish with vegetable and Balinese sambal</small>	<b>Rp. 73.500,-</b>
<b>Grilled Pork Ribs</b> <small>Grilled marinade pork ribs with vegetable and home made sambal</small>	<b>Rp. 90.500,-</b>
<i>All the food we served with plain rice</i>	
<b>SIDE ORDER</b>	
<b>Sayur Urab</b>	<b>Rp. 19.500,-</b>
<b>Plecing Kangkung</b>	<b>Rp. 22.500,-</b>
<b>Lalapan</b>	<b>Rp. 15.000,-</b>
<b>Nasi Putih</b>	<b>Rp. 15.000,-</b>

**Gambar 1.8 Harga Yang Ditawarkan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah Untuk Pelanggan**

Sumber: (<http://nomnombali.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Costumer Satisfaction* menurut Daryanto (2019) *Costumer Satisfaction* yakni suatu penilaian emosional dari seorang konsumen setelah konsumen tersebut menggunakan produk (yang dikonsumsi atau digunakan) dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Costumer Satisfaction* terlihat dari gambar 1.9 dimana para customer merasa puas terhadap tempat dan makanan dari rumah makan Bebek Tepi Sawah ini.





### Gambar 1.9 Penilaian Pelanggan Terhadap Rumah Makan Bebek Tepi Sawah

Sumber: (<https://www.zomato.com>, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

Adapun variabel yang mempengaruhi *Costumer Satisfaction* yaitu *Revisit Intention* menurut Som, et al. (2012:41) *Revisit Intention* adalah hasil dari suatu nilai pengalaman yang diterima oleh wisatawan setelah melakukan kunjungan dan menimbulkan adanya kepuasan terhadap suatu produk dan tempatnya. Adapun bukti Rumah Makan Bebek Tepi Sawah memiliki *Revisit Intention* terlihat dari gambar 1.10 bahwa Sally Nadia melakukan kunjungan yang dipost di mediasosialnya pada tanggal 17 Agustus 2021 dan pada tanggal 28 Agustus 2020. Dari bukti tersebut menunjukkan bahwa Sally Nadia melakukan kunjungan kembali pada Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.



Gambar 1.10 Kunjungan Kembali Terhadap Rumah Makan Bebek Tepi Sawah

Sumber: (Instagram @tutde, diunduh pada tanggal 12 April 2022)

## 1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dan informasi dari hasil pembagian kuesioner kepada objek yang akan diteliti minim bukti.
2. Adapun karakteristik responden yang diteliti yakni sebagai berikut:
  - i Responden Wanita dan Pria



- i. Berdomisili di Bali
  - ii. Berusia 18-60 tahun masa dewasa dini (Kotler dan Amstrong, 2009)
  - iv. Sudah pernah makan di Rumah Makan Bebek Tepi Sawah minimal dua tahun terakhir
  - v. Sudah melakukan pencarian informasi terkait Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Ubud Bali
3. Perhitungan dan analisa hasil kusioner menggunakan data software SPSS.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan data-data dan fakta dalam latar belakang penelitian ini, Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?
2. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?
3. Apakah *Food Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?
4. Apakah *Atmospherics* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?
5. Apakah *Other Costumers* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?
6. Apakah *Perceived Value/Price* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali?

### 1.4 Tujuan penelitian

Setiap penelitian tentunya memiliki tujuan didalamnya. Berdasarkan pada rumusan masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari

penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Customer Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Atmospherics* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Other Costumers* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Perceived Value/Price* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.

## **1.5 Manfaat penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat kepada berbagai pihak.

Adapun manfaat adanya penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

### **1.1.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini dapat mendukung teori-teori yang sudah ada sebelumnya.
2. Penelitian ini dapat mendukung hasil penelitian terdahulu yang telah

dilakukan oleh peneliti lain.

3. Penelitian ini dapat bermanfaat nantinya sebagai referensi bagi peneliti lain.
4. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber referensi untuk mahasiswa lain yang ingin membuat penelitian sejenis.

### **1.1.2 Manfaat Praktis**

1. Memperluas pengetahuan penulis.
2. Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali bisa mengenali faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi *Revisit Itention* pelanggan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali.
3. Bermanfaat memberikan ide dalam gambaran dan upaya pembuatan strategi bagi Rumah Makan Bebek Tepi Sawah di Bali dan di kota-kota lain.
4. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai masukan bagi restoran yang bergerak dibidang makanan.

### **1.6 Sistematika penelitian**

Supaya mempermudah pembaca guna mengenali alur pembahasan serta paham lebih lanjut mengenai penelitian ini, hingga penyusunan penelitian ini disusun secara sistematis dalam bebera bab selaku berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik teoritis maupun praktis serta sistematika penelitian.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang teori-teori dari jurnal landasan teori, penelitian

terdahulu, pengembangan hipotesis yang digunakan sebagai pondasi untuk melakukan penelitian, model penelitian, serta bagan alur untuk memberikan kesimpulan diakhir.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang akan diteliti, metode penelitian dan penelitian penelitian, metode pengumpulan data, define operasional, serta metode analisis penelitian.

### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi langkah-langkah dan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh, beserta Analisa dari hasil data yang sudah diolah.

### **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

