

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepariwisata secara umum dapat diartikan sebagai perjalanan menuju tempat yang memiliki nilai bersejarah ataupun hiburan yang memiliki tujuan memenuhi harapan wisatawan melakukan perjalanan wisata. Menurut Regina Rosita Butartar, Jinin (2021), wisata memiliki makna kata “berpergian bersama untuk menikmati liburan” perkembangan wisata kuliner didukung oleh perkembangan teknologi seperti jaringan internet yang saat ini mudah diakses dimana saja.

Wisata kuliner dijadikan suatu alternatif dalam mendukung kemajuan potensi wisata alam, wisata bersejarah. Wisata kuliner dijadikan bagian dari jenis wisata yang ada karena kurang lengkap kalau wisatawan yang berkunjung belum mencoba khas kuliner dari daerah tersebut. Kuliner berasal dari bahasa lain yaitu Culinarius. Culinarius memiliki arti berkaitan dengan proses masak yang berkaitan juga dengan masak-masakan, dan mengkonsumsi. Makanan juga sebagai tujuan wisata dan instrumen bagi peningkatan perkembangan pariwisata (Auzan Tawadlu Akbar, 2017)

Kepuasan konsumen bisa di konsepskan dengan perasaan senang atau perasaan kecewa dari seseorang yang timbul karena membandingkan sesuatu dalam suatu produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan indikator ke depan keberhasilan pembisnis usaha, kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli dari kenerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Menurut Nugroho (2021) dalam Purnomo Edwin Styo, (2017)

menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu elemen penting dalam peningkatan pada suatu Restoran. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat diukur dari apa yang harapan konsumen. Menurut Sangadji dan Sopiha (2013) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang atau sedih seseorang yang berdasarkan perbandingan kesannya terhadap suatu pelayanan atau kepuasannya yang diinginkan mulai dari kepuasan pelayanan, kepuasan cita rasa makanan tradisional, ataupun kepuasan lainnya.

Konsumen secara umum dapat dikatakan bahwa setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi keperluan dan kebutuhannya (Sarah Selfina Kuahaty, 2021).

Menurut Rahmawati (2016) mengatakan bahwa konsumen merupakan membuat keputusan dalam pembelian yang mana didalamnya terdapat kegiatan memikirkan, mempertimbangkan, dan mempertanyakan barang atau kuliner sebelum membeli. Kepuasan pelanggan adalah keadaan suasana senang yang dialami seseorang setelah membandingkan perkiraan kinerja suatu produk dengan kinerja yang diantisipasi.

Kualitas pelayanan menurut Kloter (2003) dalam Wijaya (2017) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Latif Nur Rohman (2021) didapatkan adanya hubungan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di rumah makan Griya Dahar Mbok Sun dilihat dari hasil yang paling tertinggi yaitu dari variable pengaruh kehandalan yang

didapatkan sebesar 56,5% yang menyatakan variable reability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan.

Indonesia sebagai Negara berkembang memiliki kepulauan dengan daya tarik wisata cukup tinggi salah satunya pulau Bali. Bali menjadi salah satu pulau diminati para wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Kota Denpasar merupakan ibu kota dari Pulau Bali, salah satu tempat wisata yang berpusat di Denpasar yaitu Pantai sanur Pantai Sanur adalah salah satu pantai wisata yang terletak di sebelah timur kota Denpasar, pantai sanur juga dikenal dengan sunrise beach (pantai matahari terbit) sebagai lawan dari pantai kuta (Dwi Wawan Wira Buana, 2015).

Penulis tertarik melakukan penelitian untuk meneliti hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti yang nantinya dapat dijadikan referensi restoran atau warung makan lainnya agar kunjungan wisatawan tetap sibuk. Hal ini mungkin karena pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan sejak berdirinya Warung Nasi Men Weti pada tahun 1970, belum ada penelitian terkait kepuasan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya yaitu

“ Bagaimana hubungan kepuasan konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian ini bertujuan mengetahui Hubungan kepuasan konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi kualitas pelayanan dari faktor wujud fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan hygiene sanitasi
- b) Menilai kepuasan konsumen di Warung Nasi Men Weti Sanur
- c) Menganalisis hubungan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan dari faktor wujud fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan hygiene sanitasi di Warung Nasi Men Weti Sanur
- d) Menganalisis hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Warung Nasi Men Weti Sanur

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin luas bagi penulis dan peneliti sebagai menambah wawasan dalam menulis atau meneliti lebih dalam hubungan kualitas kepuasan konsumen pengunjung tempat makan nasi Men Weti di Sanur, sebagai acuan yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti untuk mengetahui hubungan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti sanur

b. Bagi restoran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi acuan atau informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap warung makan, sehingga dapat mengembangkan usaha dan menciptakan kepuasan konsumen lebih baik kedepannya

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti sanur