

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu hingga pendistribusian makanan kepada konsumen, termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi yang bertujuan untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui pemberian makan yang tepat (Aritonang, 2012). Penyelenggaraan makanan dapat dibagi menjadi, penyelenggaraan Makanan yang bersifat Komersial dan Non Komersial. Penyelenggaraan makanan Komersial dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Bentuk usaha ini seperti *restaurant, snack bars, cafeteria*, dan *catering* (Rotua & S., 2015).

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, berupa makanan maupun minuman (Prasetyo & Arifin, 2017). Restoran dapat berdiri sendiri atau berada dalam suatu lembaga, hotel, sekolah, rumah sakit, perkantoran, dan lain-lain. Kegiatan pokok yang terdapat dalam sebuah restoran adalah layanan saji dan penjualan makanan dan minuman (Rinawati, 2008).

Keberadaan rumah makan saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal tersebut menyebabkan bisnis rumah makan di Indonesia semakin sengit. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas produk untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan bisnis dan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Irawan & Japariato, 2013). Demi eksistensi, para pemilik usaha juga merangkai konsep

untuk membangun restoran masing-masing. Salah satu konsep yang populer yaitu, penyajian makanan khas daerah. Konsep tersebut menempatkan makanan khas suatu daerah menjadi menu restoran tersebut. Salah satu konsep restoran yang menyajikan makanan khas daerah adalah makanan khas daerah Bali dengan dikemas elegan namun kasual (Wijaya, 2019). Pengembangan makanan tradisional khas Bali dapat mengenalkan jenis-jenis makanan tradisional Bali yang merupakan warisan leluhur turun temurun (Marsiti, Suriani, & Sukerti, 2017).

Konsumen adalah orang yang membeli, mengonsumsi, dan memanfaatkan produk atau jasa yang kita tawarkan (Rachmawati, 2020). Para konsumen akan berusaha memaksimalkan kepuasannya selama kemampuan finansialnya memungkinkan. Mereka memiliki pengetahuan tentang alternatif produk yang dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kepuasan menjadi hal yang sangat penting dan seakan menjadi hal utama untuk dipenuhi (Wigati, 2011).

Kepuasan adalah hasil penilaian dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Tjiptono, 2008) Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan oleh karena itu, baik pelanggan maupun peritel, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi (Irawan & Japariato, 2013).

Kualitas jasa dan kualitas produk merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas jasa dan kualitas produk yang diberikan juga harus disesuaikan.

Konsumen akan menilai layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Dengan terciptanya kepuasan terhadap pelayanan, kenyamanan, fasilitas yang ada dalam restoran akan membawa beberapa manfaat diantaranya adalah terciptanya komunikasi mulut ke mulut yang positif terhadap restoran maupun terciptanya kesetiaan konsumen terhadap pembelian produk terhadap restoran tersebut. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (Hariasari, 2015).

Menurut satu penelitian yang dilaksanakan di Restoran Mr. Wayan *By The Sea* di daerah Kuta, Bali, terdapat hasil *review* yang dikemukakan oleh salah satu konsumen bahwa diketahui adanya kualitas produk yang dianggap tidak baik sehingga mengakibatkan kepuasan konsumen tidak terpenuhi dengan baik (Wijaya, 2019). Selain itu, dalam penelitian lain, menyatakan bahwa terjadi penurunan kunjungan tamu yang datang ke restoran Baruna Sanur. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengunjung seperti, penyajian makanan yang terlalu lama, sehingga membuat pelanggan menunggu, kurang tanggapnya karyawan atas permintaan pelanggan, serta jam operasional restoran yang tidak sesuai dengan informasi yang ada (Utami & Jatra, 2015). Dikarenakan pandemi, penelitian mengenai kepuasan konsumen akan dilaksanakan secara daring menggunakan kuesioner berupa *google form* yang disebarakan kepada mahasiswa Poltekkes Denpasar terutama yang sudah menempuh semester akhir.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap Mutu Produk dan Mutu Pelayanan Restoran Tradisional Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya yaitu “Bagaimanakah kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali?”

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali.

2. Tujuan khusus

- a. Mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan mutu produk restoran tradisional Bali.
- b. Mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan kandungan gizi restoran tradisional Bali.
- c. Mengukur kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar berdasarkan mutu pelayanan restoran tradisional Bali.
- d. Mengidentifikasi atribut mutu yang cenderung memberikan kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap restoran tradisional Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin luas bagi penelitian selanjutnya dan juga memperoleh pengalaman penulis dalam meneliti dan mengkaji kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali, sehingga dapat digunakan sebagai acuan pengembangan ilmu yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali.

b) Bagi Restoran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi acuan atau informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap restoran, sehingga dapat mengembangkan usahanya dalam menciptakan kepuasan konsumen secara lebih baik.

c) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, pengetahuan dan menambah wawasan masyarakat tentang kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran tradisional Bali.