

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi tumbuh dan berkembangnya suatu badan usaha. Oleh karena itu perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepuasan konsumennya agar mereka memiliki loyalitas terhadap produk yang ditawarkan dan senantiasa melakukan pembelian ulang (Abdullah & Tantri, 2012).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila konsumen mempersepsi kualitas produk baik atau melebihi harapan yang telah dibentuk sebelumnya, maka kualitas produk dirasa memuaskan oleh konsumen. Sebaliknya apabila persepsi atas kualitas produk tidak sebanding dengan harapan konsumen, maka konsumen tidak merasa puas atau senang atas apa yang diterimanya (Kotler & Keller, 2012).

2. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen di Restoran

Dewasa ini, persaingan usaha dibidang jasa penyelenggaraan makanan semakin ketat. Oleh karena itu, kepuasan konsumen menjadi prioritas utama sehingga pihak penyelenggara makanan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan memengaruhi kepuasan konsumen dan apakah kepuasan konsumennya

telah terpenuhi. Dalam menilai faktor-faktor tersebut, terdapat atribut mutu seperti (Kotler & Kl, 2005):

a. Mutu Pelayanan

- 1) Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat
- 3) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli dengan cara memberikan perhatian pada konsumen
- 5) Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, dekorasi ruangan, peralatan hidangan, personil, dan media komunikasi

b. Mutu Produk

- 1) Cita rasa
- 2) Kebersihan
- 3) Porsi
- 4) Variasi Menu
- 5) Harga

3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono & Diana, 2003):

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping* (pembelanjaan misteri)

Salah satu cara perusahaan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan hilang)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. Survei Kepuasan Konsumen

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.

B. Penyelenggaraan Makanan Restoran

1. Pengertian Restoran

Restoran berasal dari kata "*restore*" yang artinya mengembangkan atau memperbaiki, dan pengembalian atau pengulangan dari kata *restore* (*restoration*) yang kemudian berubah menjadi *restaurant* dalam Bahasa Inggris (Rumekso, 2002). Restoran menurut istilah berarti suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan layanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman (Marsum, 2002). Secara garis besar, ada 2 jenis restoran, yaitu restoran special dan restoran tradisional. Restoran special dapat dibagi berdasarkan cara masaknya (misalkan Restoran Chinese, India, dll) dan bahan bakunya (misalkan nasi pecel, Rawon Surabaya). Sedangkan restoran tradisional adalah rumah makanan yang menggunakan gaya tradisional baik sistem pelayanan, maupun desain ruangnya (Susanto, 2015).

Penyelenggaraan makanan restoran merupakan salah satu penyelenggaraan makanan yang bersifat komersial. Penyelenggaraan makanan ini dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Usaha penyelenggaraan makanan ini bergantung pada cara menarik konsumen sebanyak-banyaknya dan manajemennya harus dapat bersaing dengan penyelenggara makanan yang yang lain (Rotua & S., 2015) 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)

2. Jenis-jenis Restoran

Restoran dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikan, antara lain yaitu (Marsum, 2002):

- a. A'la Carte Restoran yaitu restoran yang mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan dan setiap makanan memiliki harga sendiri-sendiri.
- b. Table d'hotel restoran yaitu restoran dengan menu uang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup dengan harga yang telah ditentukan.
- c. Coffee Shop yaitu tempat makan yang dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu special diluar makanan kecil atau siap saji.
- d. Cafeteria atau café yaitu restoran kecil yang mengutamakan penjualan kue-kue, sandwich, kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.
- e. Canteen yaitu restoran yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
- f. Continental restoran yaitu restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjung untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
- g. Pizzeria yaitu restoran dengan menu khusus menjual pizza dan pasta.

- h. Family restoran yaitu restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

3. Klasifikasi Restoran

Jika dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu (Soekresno, 2000)

- a. Restoran Formal (Formal Restaurant) adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan pelayanan yang eksklusif. Ciri-ciri restoran formal:
 - 1) Penerimaan Pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
 - 2) Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi.
 - 3) Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu Eropa populer.
 - 4) Sistem penyajian yang dipakai adalah Russian Service atau French Service atau modifikasi dari kedua Table service tersebut.
 - 5) Disediakan ruangan cocktail selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum santap makan.
 - 6) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.
 - 7) Menyediakan hiburan musik hidup / live music dan tempat untuk melantai dengan suasana romantis dan eksklusif.
 - 8) Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibandingkan dengan harga makanan dan minuman di restoran informal.

9) Penataan meja dan bangku memiliki area service yang lebih luas untuk dilewati gueridon.

10) Tenaga relatif banyak dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4 – 8 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran formal antara lain: Members restaurant, super club, gourmet, main dining room, grilled restaurant, executive restaurant.

b. Restoran Informal (Informal Restaurant) adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan. Ciri-ciri restoran informal:

- 1) Penerimaan Pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Para pelanggan tidak terikat menggunakan pakaian resmi.
- 3) Menu pilihan yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu – menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- 4) Sistem penyajian yang dipakai adalah American Service atau Ready Plate bahkan Self Service ataupun Counter service.
- 5) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang atau untuk makan malam dan makan siang tetapi tidak untuk makan pagi.
- 6) Menyediakan hiburan musik hidup / live music.
- 7) Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu / pelanggan namun dipasang di Counter langsung setiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.

- 8) Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- 9) Tenaga relatif sedikit dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 12 - 16 pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran informal antara lain: cafe, cafetaria, fast food, coffe shop, bistro, canteen, family restaurant, pub, sandwich corner, burger corner, snack bar.

c. Restoran Khusus (Specialties Restaurant) adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas yang diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu. Ciri-ciri restoran khusus:

- 1) Menyediakan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Menu yang disediakan adalah menu khas suatu negara tertentu, populer, dan disenangi banyak pelanggan secara umum.
- 3) Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- 4) Dibuka untuk pelayanan makan malam dan makan siang.
- 5) Menu a la carte dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan.
- 6) Biasanya menghadirkan musik / hiburan khas negara asal.
- 7) Tenaga service relatif sedang dengan standar kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 8 - 12 pelanggan.
- 8) Harga makanan relative tinggi dibandingkan restoran informal.

Adapun yang termasuk dalam klasifikasi restoran khusus antara lain: Indonesian Food Restaurant, Italian Food Restaurant, Thai Food Restaurant, Japanese Food Restaurant.

C. Hubungan Penyelenggaraan Makanan Restoran dengan Kepuasan

Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen restoran khas padang di Bogor, didapatkan hasil bahwa tingkat kepentingan terhadap atribut mutu produk dan mutu pelayanan dinilai oleh konsumen dalam rentang penting hingga sangat penting. Atribut-atribut unggulan mutu produk dari restoran khas Padang di Kota Bogor adalah cita rasa makanan dan minuman yang disajikan, keamanan dan kebersihan minuman yang disajikan, kesesuaian menu dengan selera, dan variasi menu yang ditawarkan. Sementara atribut unggulan mutu pelayanan dari restoran ini adalah fasilitas toilet, washtafel, dan sanitary kit, keramahan pelayanan, dan kecepatan tanggapan pramusaji terhadap keluhan pelanggan (Atikah & Setiawan, 2014).

Sedangkan dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru, didapatkan hasil bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru (Montung, Sepang, & Adare, 2015).