

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah serangkaian kegiatan dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi dengan tujuan agar dapat mencapai kesehatan yang optimal melalui pemberian makan yang tepat (Aritonang, 2012). Berdasarkan sifatnya, penyelenggaraan makanan dapat dibagi menjadi, penyelenggaraan makanan yang bersifat komersial dan non komersial. Penyelenggaraan makanan komersial dilaksanakan agar memperoleh keuntungan semaksimal mungkin. Contoh penyelenggaraan makanan komersial yaitu, *restaurant, snack bars, cafetaria*, dan *catering* (Rotua, 2015).

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan dengan diorganisasi secara komersial, yang memberikan pelayanan yang baik, berupa makanan maupun minuman (Prasetyo, 2017). Restoran dapat berdiri sendiri maupun berada di dalam suatu lembaga, sekolah, rumah sakit, perkantoran, hotel, dan lain sebagainya. Kegiatan utama pada sebuah restoran yaitu penyediaan jasa dan penjualan makanan serta minuman (Putri E. , 2018). Perkembangan bisnis kuliner yang cukup pesat seiring dengan meningkatnya daya beli yang didasari oleh perubahan budaya dan sikap masyarakat yang terbiasa mengonsumsi makanan dan minuman di luar rumah (Santoso, Janeta, & Kristanti, 2018).

Konsumen merupakan seseorang yang membeli, mengonsumsi, dan memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan (Rachmawati, 2020). Kepuasan adalah hal utama dan yang terpenting untuk dipenuhi, sehingga konsumen akan

berusaha memaksimalkan kepuasan mereka sesuai dengan kemampuan finansial. (Wigati, 2011). Kepuasan merupakan hasil evaluasi dari konsumen mengenai produk dan pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan. Apabila harapan konsumen terpenuhi, mereka akan merasa puas. Sedangkan jika harapan mereka terlampaui, konsumen akan merasa sangat puas (Irawan, 2013).

Dalam meningkatkan daya saing, mutu produk dan mutu pelayanan merupakan faktor yang penting. Mutu produk dan mutu pelayanan yang diberikan harus disesuaikan dikarenakan harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah. Konsumen juga memberikan penilaian dengan membandingkan antara layanan yang telah diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah faktor kunci bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang. (Hariasari, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Sulistiyawati & Seminari, 2015). Berdasarkan hasil penelitian di restoran Nikkou Ramen Yogyakarta, menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas pada kualitas pelayanan, terutama karena fasilitas yang disediakan belum cukup bagi konsumen (Hariasari, 2015).

Sedangkan, menurut Putri dan Budiadi (2014) , disebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Pondok Hijau Lamongan, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap karyawan, pemberian perhatian oleh karyawan kepada konsumen, serta penambahan jumlah karyawan sebagai antisipasi jika restoran dalam keadaan ramai.

Penurunan kunjungan pelanggan dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan terhadap kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Utami (2015), disebutkan bahwa terjadi penurunan kunjungan tamu yang datang ke restoran Baruna Sanur. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengunjung mengenai kualitas pelayanan seperti, penyajian makanan yang terlalu lama, kurang tanggapnya karyawan atas permintaan pelanggan, serta jam operasional restoran yang tidak sesuai dengan informasi yang ada.

Tidak hanya Sanur, Kuta juga merupakan salah satu daerah wisata di Bali yang terdapat banyak restoran, salah satunya yaitu, Kedai Niang. Kedai Niang merupakan salah satu restoran yang berlokasi di Legian, Kuta. Menu yang ditawarkan di Kedai Niang yaitu menu *western*, seperti misalnya *burger, pizza, rice box*, aneka kopi dan minuman lain, serta menu-menu menarik lainnya. Konsumen dari restoran ini, terdiri dari masyarakat lokal hingga wisatawan mancanegara, terutama dari kalangan remaja dengan jumlah kunjungan mencapai sekitar 1500 hingga 2000 pengunjung perbulannya, sehingga dapat dikatakan jumlah kunjungan restoran Kedai Niang masih tetap stabil. Di masa pandemi ini, banyak restoran yang terkena dampak hingga mengalami gulung tikar, sedangkan restoran Kedai Niang masih tetap eksis dengan jumlah kunjungan yang masih ramai dan stabil, sehingga perlu dipertahankan. Hal ini kemungkinan dapat disebabkan karena adanya kepuasan dari pelanggan terhadap kualitas ataupun harga menu yang terjangkau. Sejak berdirinya Kedai Niang pada Juli 2020, belum ada penelitian terkait kepuasan konsumen, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Kedai Niang yang

nantinya dapat dijadikan sebagai referensi bagi restoran lainnya supaya kunjungan pelanggan tetap ramai walaupun dimasa pandemi covid 19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya yaitu, “Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta?”

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan dari faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di restoran Kedai Niang.
- b. Menilai kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dari faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang.
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen di restoran Kedai Niang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin luas bagi penelitian selanjutnya serta menambah pengalaman penulis dalam meneliti dan mengkaji mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta, sehingga dapat digunakan sebagai acuan pengembangan ilmu yang berkaitan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta.

b. Bagi restoran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi acuan atau informasi mengenai kualitas pelayanan dan 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 hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.