

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan. Perusahaan juga melakukan strategi untuk membentuk kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam upaya memenangkan persaingan tentunya diperlukan strategi pemasaran yang tepat bagi para pelaku usaha restoran, dikarenakan setiap hari selalu ada kompetitor baru sehingga jika restoran atau rumah makan yang sudah berdiri lama tidak dapat berinovasi dengan hal baru maka usaha restoran tersebut tidak akan di minati lagi oleh konsumen.

Bisnis yang mengalami perkembangan pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi didirikan sejak tahun 2018, dan restoran penyet ini memiliki special menu yaitu ayam tulang lunak, belut penyet dan special sambal kemangi. Ada menu menarik yang di sajikan Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi, seperti ayam tulang lunak, kol goreng, dan telur penyet. Hal yang menarik lainnya, restoran ini juga menggunakan diskon 20% di setiap menu yang di sajikan, serta 2,5% dari total pembayaran akan di salurkan untuk anak yatim piatu. Untuk produk makanan yang di sajikan sudah melalui tahap standarisasi dari restoran, begitu juga dengan layanan yang di berikan kepada konsumen. Restoran penyet ini buka setiap hari dari pukul 09.00 sampai pukul 22.00 WIB. Namun, minat konsumen untuk mengunjungi Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi mengalami penurunan.

Tabel 1.1 menjelaskan jumlah pengunjung konsumen Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi .

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengunjung

Tahun	Total Pengunjung (orang)
2018	28.922
2019	27.493
2020	24.556
2021	21.690

Sumber : Owner Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi (2018)

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi ini mengalami penurunan jumlah pengunjung. Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi seharusnya mampu memuaskan konsumennya melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk sehingga akan mendapatkan keuntungan secara terus menerus. Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja (Kotler dan Keller, 2009 : 50). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Karena kepuasan konsumen adalah merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, artinya jika memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Hasil penelitian Wulandari dan Mudiantoro (2013), Putera dan Wahyono (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Malik dan Sitti (2019), Iis, Joko dan Mukhamad (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

Restoran juga perlu berinovasi dalam hal produk, karena produk yang membuat konsumen merasa puas dapat mempertahankan konsumen lama sekaligus mendatangkan konsumen baru. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan produk, keandalan, presisi, kemudahan operasi dan perbaikan, dan atribut berharga lainnya (Kotler dan Armstrong, 2006:299). Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat dibutuhkan bagi para pelaku usaha untuk dapat

memuaskan konsumen secara terus menerus, sehingga niat perilaku pembelian dalam konsumen menjadi tinggi. Karena jika tidak, konsumen Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi semakin lama akan semakin berkurang dan dapat berujung pada kebangkrutan. Hasil penelitian Wulandari dan Mudiantoro (2013), Putera dan Wahyono (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Malik dan Sitti (2019), Iis, Joko dan Mukhamad (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Agar Restoran Serba Penyet Spesial Sambal ngawi tidak kalah bersaing dan kehilangan konsumen maka perlu memiliki kualitas pelayanan dan kualitas produk yang positif. Pelayanan dan produk yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dan jika pelayanan dan produk tidak di perhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Berdasar latar belakang tersebut maka penelitian ini mengambil judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi.**

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen di Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi ?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen di Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi.
- b. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Restoran Serba Penyet Special Sambal Ngawi.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk apakah terdapat pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.
- b. Bagi mahasiswa sebagai bahan pembelajaran dan masukan jika suatu saat akan membuat usaha dan menjadi produsen supaya lebih tahu mengenai kualitas pelayanan dan keputusan dalam memilih suatu produk.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian/kerangka konseptual.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, dan analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bagian bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran.