

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situasi bisnis dalam dunia kuliner ini semakin ketat, dilihat dengan fenomena banyaknya pengusaha-pengusaha yang terjun didunia bisnis kuliner. Persaingan tersebut disebabkan karena saat ini kuliner menjadi bisnis yang sangat menjanjikan. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan primer penduduk juga meningkat terutama dalam kebutuhan mengkonsumsi makanan dan minuman. Semakin berkembangnya masyarakat modern seringkali dikaitkan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun wanita yang menghabiskan waktu di luar rumah. Budaya masyarakat Indonesia yang senang berkumpul menjadi salah satu aspek yang turut serta mendorong menjamurnya industri jasa restoran atau rumah makan, karena dapat menyediakan wadah bagi mereka untuk menikmati kebersamaan dengan berbagai tema restoran yang unik dan nyaman, serta praktis untuk berkumpul dengan keluarga besar maupun kerabat.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan juga harus melihat beberapa aspek, salah satu aspek yang menjadi perhatian yaitu tentang kepuasan dari konsumen setelah mengenal dan mencoba produk atau jasa suatu perusahaan tersebut, kepuasan konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam mencapai kesuksesan suatu perusahaan, mengapa demikian karena jika pelanggan merasa tidak puas maka mereka sudah tidak akan datang ke tempat

yang sama, dan pelanggan lebih memilih perusahaan pesaing yang lebih bisa memuaskan konsumen, maka dari itu perusahaan harus memberikan yang terbaik dan menjadikan kepuasan konsumen sebagai bentuk dari kesuksesan perusahaan.

Kepuasan konsumen menjadi indikator yang sangat penting bagi para pelaku bisnis, terutama dalam bisnis kuliner dimana semua perusahaan bersaing memberikan strategi-strategi terbaik demi membuat konsumen itu puas. Menurut Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Terdapat 5 elemen kepuasan konsumen menurut Wilkie (1994:27) yaitu : 1. *Expectations* /Harapan 2. *Performance* / kinerja 3. *Comparison* / perbandingan 4. *Confirmation/Disconfirmation* 5. *Discrepancy* / ketidaksesuaian.

Untuk membuat konsumen puas, perusahaan bukan hanya memperhatikan aspek produk, harga ,lokasi ,promosi dan proses, melainkan mereka juga harus memperhatikan bagaimana bukti fisik dan *people* bekerja untuk membuat konsumen itu puas. *Physical evidence* merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan jasa (Kotler & Keller, 2012:62). Bukti fisik diartikan oleh Zeithaml et al (2009 :168) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk

jasa yang ditawarkan. Bukti fisik menurut Zeithaml and Bitner (2003) yaitu sebagai berikut: 1. *Exterior Appearance* (Tampilan Luar): *Exterior Appearance* meliputi desain gedung luar, papan nama luar, lahan parkir, warna atau cat, lingkungan sekitar/lokasi, dan tampilan eksterior keseluruhan. 2. *Interior Appearance* (Tampilan Dalam): *Interior Appearance* meliputi perabotan, papan nama dalam, pencahayaan interior, tata ruang, pengaturan *frontline office*, kebersihan, suhu, kualitas udara, dan tampilan interior keseluruhan. 3. *Other Tangibles* (Wujud Lain): *Other Tangibles* meliputi situs web.

Dengan beberapa definisi para ahli di atas maka terbukti bahwa *physical evidence* merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk bagaimana perusahaan membuat konsumen itu puas, sebuah perusahaan bisa membuat pelanggan puas dengan cara memberikan beberapa fasilitas dan dekorasi luar maupun dalam yang bisa membuat konsumen itu puas. Jika perusahaan berhasil memberikan bukti fisik yang melebihi standart ekspektasi kepuasan konsumen maka perusahaan akan dengan mudah membuat konsumen itu menjadi Loyal.

Sumber daya manusia merupakan salah satu variable dari pemasaran yang dapat mempengaruhi Konsumen. *People* dalam jasa adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Variabel ini juga merupakan aset utama dalam industri jasa, terlebih lagi jika bisnis yang membutuhkan sumber daya dengan *performance* tinggi. Kebutuhan konsumen terhadap karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan konsumen puas dan loyal. Kemampuan *knowledge* (pengetahuan) yang baik, akan menjadi kompetensi dasar dalam internal perusahaan dan pencitraan yang baik di

luar. Salah satu aspek yang menjadi hal penting dalam membuat konsumen nyaman yaitu *People* (SDM), Konsumen akan puas jika sumber daya manusia dari perusahaan tersebut memberikan service dan pelayanan yang terbaik, sehingga jika konsumen puas dengan kualitas dan kemampuan dari karyawan maka konsumen akan loyal untuk datang ke perusahaan tersebut. Menurut Ratih (2005:63) elemen *people* ini memiliki 2 aspek, yaitu: a) *Service People* : Untuk organisasi jasa, *service people* biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut. Melalui pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan. b) *Customer* : Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tentang *Physical evidence* dan *people* terhadap kepuasan konsumen memberikan hasil yang berbeda-beda, dalam beberapa penelitian ada yang mengatakan jika *Physical evidence* ataupun *People* mempunyai pengaruh yang signifikan. Namun dalam penelitian Kristina Ayu Wulandari (2017) mengatakan bahwa Secara parsial *Physical evidence* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan dalam penelitian Ida Farida, Ahmad Tarmizi, Yogi November (2016) mengatakan bahwa Secara parsial *people* dan *process* dan *Physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Trend rumah makan / restoran di Indonesia sangat banyak diminati oleh produsen maupun konsumen, banyak restoran yang tidak hanya menjual makanan

berat saja melainkan mereka juga menjual makanan yang ringan yang sekarang menjadi fashion saat ini. Para pelaku bisnis yang bergerak dibidang kuliner juga harus memperhatikan factor penting yang menunjang kesuksesan usaha kuliner, agar mereka dapat memenangkan persaingan dalam dunia industri makanan ini. salah satu cara agar tetap eksis dalam persaingan ini perusahaan harus memperhatikan bagaimana agar konsumen itu puas dan sampai loyal terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jika perusahaan berhasil memenuhi kepuasan konsumen maka perusahaan tersebut akan memenangkan pasar. Beberapa hal yang membuat konsumen puas dan nyaman yaitu adalah tentang bukti fisik (*physical evidence*) dan SDM (*people*) dari perusahaan itu sendiri. Maraknya bsinis kuliner bukan hanya ramai di pulau jawa saja melainkan sampai ke pelosok-pelosok negeri ini khususnya di daerah Gorontalo, dengan trend saat ini dan antusias masyarakat membuat banyak pelaku bisnis baru yang terjun langsung ke dalam industri kuliner ini.

Perkembangan dunia kuliner khususnya di kota Gorontalo mengalami perkembangan yang cepat, kuliner bukan hanya sebatas kebutuhan primer dari manusia namun menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat. Dengan berkembangnya usaha kuliner di Gorontalo, kini banyak usaha kuliner baru bermunculan seperti warkop, café, resto, dan franchise yang menyajikan makanan dan minuman dengan tema dan suasana baru dan juga kekinian sehingga mereka bersaing secara ketat dengan beberapa rumah makan yang berada di Gorontalo.

Salah satu rumah makan di Gorontalo yang tetap eksis dan bersaing dengan restoran pendatang secara ketat yaitu Rumah Makan Mawar Sharon,

Rumah Makan Mawar Sharon berada di jalan merdeka No. 37, Gorontalo. Rumah makan ini menjadi favorit buat kebanyakan orang di Gorontalo. Kebanyakan pengunjung ini tidak datang sendirian melainkan rombongan, Mawar Sharon memang cocok buat datang bersama keluarga atau kerabat. Tempatnya lumayan besar dan strategis dengan desain interior yang klasik dan artistic dan karyawan yang lumayan banyak dan sangat ramah. Ada beberapa hal yang membuat rumah makan ini tidak kalah saing yaitu cita rasa yang sangat melekat dari tahun ke tahun, SDM yang sangat berkompeten dan juga desain interior dan eksterior yang sangat menarik membuat konsumen nyaman dan senang ketika berada di rumah makan ini, bahkan banyak orang yang loyal untuk berkunjung di Rumah makan Mawar Sharon. Tak heran meskipun banyak pesaing yang muncul restoran ini tetap eksis dan tak pernah sepi pengunjung .

Rumah makan Mawar Sharon menjadi rumah makan lama yang masih cukup eksis untuk bersaing dengan para pesaing pendatang baru, dengan cita rasa, desain interior / eksterior, lokasi, sdm, yang dijaga sampai saat ini membuat rumah makan mawar Sharon tetap bersaing. Untuk membuat konsumen puas Rumah makan Mawar Sharon tidak hanya harus menguatkan pada satu aspek saja melainkan menjalankan dan menguatkan seluruh aspek agar konsumen puas secara menyeluruh. Dikarenakan konsumen memiliki standar kepuasan mereka masing-masing. Dari segi kepuasan konsumen terhadap bukti fisik yang diberikan, rumah makan mawar Sharon masih kurang dalam segi pencahayaan, terlihat dari luar mawar sharon kelihatan gelap, dan juga lahan parkir yang kecil sehingga ketika lagi banyak pengunjung, banyak pengunjung yang harus parkir di

bahu jalan. Sedangkan kepuasan dari segi pelayanan, Harapan konsumen yang belum maksimal karena pelayanan penyajian makanan masih menunggu lama, Dan juga ketika memesan makanan dos untuk di pakai di kegiatan sering terjadi keterlambatan sehingga membuat konsumen tidak puas dalam pelayanannya. Tetapi secara keseluruhan Mawar Sharon tetap konsisten sampai saat ini dengan makanan yang enak, ruangan dalam yang nyaman dengan desain yang classic dan juga karyawan-karyawan yang ramah-ramah, tak heran sampai saat ini dengan banyak pesaing dengan berbagai ciri khasnya, rumah makan Mawar Sharon tetap masih menjadi rumah makan yang diminati oleh masyarakat Gorontalo.

Berdasarkan latar belakang di atas , maka penulis mengambil judul mengenai **“Pengaruh Physical Evidence dan People Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Mawar Sharon”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Harapan konsumen belum maksimal karena pelayanan penyajian makanan masih menunggu lama .
2. Lahan parkir yang kecil, yang membuat konsumen susah parkir
3. Makanan yang di pesan biasa habis sehingga ketidakpuasan muncul karena makanan yang di pesan habis

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah Physical evidence berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah People berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah Physical Evidence & People berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas , maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah Physical evidence berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui Apakah People berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui Apakah Physical Evidence & People berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh Physical Evidence & People terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan Pengaruh Physical Evidence dan People Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Mawar Sharon.