

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia kuliner dari tahun ke tahun semakin berkembang dan banyak penikmatnya, hal tersebut membuat orang-orang tertarik untuk mendirikan bisnis dibidang kuliner. Dengan demikian banyaknya usaha yang bersifat sejenis ini bermunculan akan menyebabkan persaingan usaha kuliner semakin ketat. Jadi untuk mengatasi dan menghadapi keadaan tersebut, para pengusaha ini harus cepat dan tepat mengambil keputusan untuk membuat strategi dan kualitas pelayanan yang baik agar usaha mereka dapat berkembang dan dapat menciptakan kepuasan konsumen. Perusahaan yang berhasil memenangkan persaingan berarti mereka bisa memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Karena dari memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan bisa membuat dan menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan juga bisa menguasai pasar.

Para pengusaha restoran/rumah makan selalu dituntut untuk dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya agar dapat memenangkan persaingan. Hal tersebut membuat kepuasan konsumen menjadi sesuatu yang sangat penting dalam dunia usaha restoran/rumah makan, karena kunci utama restoran/rumah makan yang sukses bisa dinilai dari puasnya konsumen dan kualitas pelayanan terhadap penyampaian produk atau jasa

yang mereka berikan. Kepuasan konsumen muncul atas produk atau jasa berkualitas baik yang membuat konsumen itu terpenuhi keinginannya. Jika kualitas pelayanan yang mereka berikan berkualitas baik yang memenuhi keinginan mereka dan bernilai maksimal, maka yang akan terjadi konsumen mendapatkan kepuasan mereka dari perusahaan tersebut dan dari hal itu membuat perusahaan memenangkan persaingan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2003). Dengan demikian kepuasan konsumen menjadi salah satu tolak ukur perusahaan khususnya yang bergerak dibidang kuliner untuk bagaimana menentukan hal kedepannya dalam meningkatkan pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari para pelanggan agar usaha mereka tetap berjalan. Maka setiap konsumen menginginkan kepuasan mereka tercapai dari restoran/rumah makan yang mereka kunjungi yang memberikan kualitas pelayanan sesuai harapan konsumen.

Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Oleh karena itu perusahaan memerlukan strategi untuk meningkatkan konsumen dan mempertahankan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi indikator yang penting dan berharga bagi perusahaan khususnya

usaha kuliner untuk mempertahankan pelanggannya. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014 : 2011) indikator pembentukan kepuasan konsumen terdiri :

1. Kesesuaian Harapan,
2. Minat Berkunjung Kembali,
3. Kesiediaan Merekomendasi.

Indikator ini begitu penting karena ini bisa mengetahui tentang kepuasan konsumen tercapai dan kebutuhan keinginan mereka terpenuhi.

Kepuasan konsumen akan muncul dari beberapa strategi pemasaran yang digunakan salah satunya kualitas pelayanan. Bisnis kuliner yang meningkatkan kualitas pelayanan maka akan membuat konsumen merasa puas. Oleh karena itu, terdapat beberapa keuntungan strategic bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan konsumen karena sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan konsumen yang puas sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai harapan konsumen. Sebagai usaha untuk mendapatkan konsumen yang puas, maka perusahaan yang bergerak di bidang kuliner harus memiliki strategi yang lebih akurat diantaranya dengan terus meningkatkan beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya aspek kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan begitu penting dalam usaha-usaha manapun khususnya usaha kuliner. Karena usaha kuliner selain menjual produk mereka juga menyampaikan jasa yang bagus itu akan membuat konsumen mendapatkan kepuasan dalam diri mereka. Menurut Tjiptono (2008:260) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016:248) adapun indikator Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu : 1) Tangibles (buktifik), 2) Responsiveness (dayatanggap), 3) Reliability (kehandalan), 4) Assurance (jaminan), dan 5) Empathy (empati). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan restoran/rumah makan itu akan menentukan apakah konsumen merasa puas atas pelayanan yang mereka berikan.

Restoran/rumah makan di Indonesia sangat membutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik untuk membuat konsumennya nyaman sehingga merasa puas akan pelayanan yang mereka berikan. Jika pelayanan di suatu restoran/rumah makan tidak bagus atau membuat konsumen tidak nyaman maka restoran/rumah makan tersebut tidak dapat bersaing atau merugikan usaha tersebut dan bisa dibayangkan lama-kelamaan akan bangkrut, jadi para pengusaha tersebut harus mengutamakan pelayanan yang prima untuk membuat konsumennya puas. Salah satunya, di daerah Gorontalo bisnis kuliner begitu pesat banyaknya kuliner yang menyediakan dari makanan yang moderen maupun tradisional membuat persaingan antara usaha kuliner ini semakin pesat. Melihat dari kebiasaan juga masyarakat Gorontalo lebih menyukai hal-hal yang baru khususnya kuliner, masyarakat disini sangat menikmati kuliner dan juga kebiasaan yang senang memanfaatkan tempat kuliner sebagai sarana berkumpul, bersosialisasi, saling pendapat antara teman maupun bersama keluarga. Maka restoran/rumah makan moderen di Gorontalo bukan hanya harus menyampaikan produk yang bagus tetapi pelayanan yang mereka berikan harus maksimal sesuai dengan harapan konsumen sehingga bisa membuat konsumen mendapatkan kepuasan mereka dan juga mempertahankan pengunjung lama maupun menarik pengunjung baru untuk berkunjung kembali.

Dari penjelasan diatas dan banyaknya persaingan restoran/rumah makan

moderen di Gorontalo, peneliti tertarik melakukan penelitian di salah satu usaha kuliner moderen restoran Domestique Gorontalo. Domestique merupakan salah satu restoran moderen yang terletak di jalan Arif Rahman Hakim Kota Tengah Kota Gorontalo, dimana restoran ini dilihat dari lokasinya bisa dibilang strategis, karena mudah dijangkau yang berdekatan dengan perkantoran maupun tempat pendidikan dan juga restoran ini memiliki tampilan fisik dan tempat yang nyaman untuk menjadi tempat nongkrong dan tempat makan yang dinikmati penikmat kuliner. Banyaknya restoran/rumah makan moderen di zaman sekarang membuat Domestique harus bersaing keras bukan dalam hal makanan saja tetapi juga dalam kualitas pelayanan yang prima untuk menarik konsumen dan membuat mereka merasa puas. Walaupun restoran/rumah makan ini tergolong mewah, banyak konsumen local maupun mancanegara berkunjung ke restoran ini untuk memenuhi kebutuhan mereka, hal ini bisa dilihat dari begitu ramainya restoran ini dihari-hari weekkend. Bukan dari segi kualitas makanan saja yang penting tetapi dari segi kualitas pelayanan begitu sangat penting untuk memuaskan konsumen. Domestique dalam hal pelayananan, mereka memberikan pelayanan yang menengah artinya mereka bersaing dengan restoran/rumah makan yang menerapkan pelayanan menengah sama seperti mereka bukan dalam pelayanan formal yang sekelas hotel. Oleh karena itu, mereka sangat mengutamakan konsumen untuk mendapatkan pelayanan maksimal yang membuat konsumen itu nyaman.

Dari beberapa survei kepada konsumen yang pernah berkunjung ke Domestique dan survei langsung ke restoran tersebut tentang segi pelayanan, mereka memberikan pelayananyang dari tahun ketahun terus meningkat untuk

meningkatkan konsumen dan mempertahankannya. Restoran ini memberikan pelayanan bukan hanya di dalam restoran saja tapi dari luar restoran atau tempat parkir mereka sudah memberikan pelayanan, contohnya ketika hujan karyawan mereka langsung menjemput konsumen dari tempat parkir dengan membawa payung dan mengantarkannya ke dalam restoran. Mereka juga mempunyai staf ballboy yang menyambut konsumen dari pintu masuk dan langsung mengantarkan konsumen ke meja yang mereka inginkan dan menanyakan pesanan yang mereka ingin. Dalam sistem order restoran ini sudah menggunakan alat teknologi yang sudah tersambung ke print out stasion bar dan juga dapur makanan, ini sangat memudahkan karyawannya untuk melayani pesanan konsumen agar tidak salah dalam menyediakan makanan dan juga mempercepat penyediaan makanan. Restoran ini juga memberikan pelayanan deliveri bagi konsumennya yang ingin memesan makanan disini. Dari segi karyawannya, restoran memiliki karyawan yang cukup banyak dan juga karyawannya berkomunikasi dengan konsumen sangat sopan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga membuat pelayanannya baik dan memuaskan konsumen. Dalam hal ini mereka terus bersaing dengan restoran/rumah makan moderen di Gorontalo yang memberikan pelayanan yang prima untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Sehingga untuk mengetahui sejauh mana restoran Domestique memberikan pelayanan yang prima untuk mendapatkan kepuasan konsumen bisa dilakukan riset pemasaran.

Dari deskripsi ini, mengingat peran yang cukup strategis dari kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan

yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti tempat ini dengan judul : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Domestique di Kota Gorontalo”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena di atas identifikasi masalah yang diteliti oleh penulis yaitu :

1. Munculnya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang baik dari Domestique Gorontalo
2. Memiliki karyawan yang tanggap akan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.
3. Mempunyai tenaga kerja atau karyawan cukup banyak yang bisa memberikan pelayanan yang menciptakan kepuasan sesuai harapan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat diketahui rumusan masalah ***“Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Resto Domestique Gorontalo”***.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian di atas adalah untuk mengetahui ***“Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Domestique Kota Gorontalo”***.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat lebih bagi para pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori-teori yang telah didapa tdi bangku perkuliahan serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan peneliti dalam meneliti sebuah masalah.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak Domestique tentang pemenuhan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan konsumen terus meningkat dan terjaga.

3. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang judul ini.