

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era masa globalisasi seperti pada saat ini pertumbuhan dunia usaha sangat pesat. Semua ini di tandai dengan timbulnya berbagai macam usaha baru yang membuat persaingan bisnis semakin bertambah. Untuk menangani perihal tersebut sehingga pelaku usaha di tuntut supaya bisa mengoptimalkan kinerja bisnisnya agar bisa bersaing di pasar. Tiap industri yang mau bisnisnya maju, maka wajib menguasai kebutuhan konsumen pada produk yang di hasilkan, dan melaksanakan hal- hal baru ataupun inovasi yang baru untuk mempertahankan kualitas produk, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan salah satunya ialah usaha yang bergerak di industri kuliner.

Pertumbuhan industri bisnis kuliner makanan di indonesia dalam masa globalisasi dikala ini semakin tumbuh pesat, hal ini di akibatkan oleh dorongan warga yang dikala ini mulai banyak meningkatkan bisnis dalam industri kuliner makanan sebagai usaha bisnis yang di ingat serta dapat di percayakan. Belum lama ini, suatu usaha bisnis kuliner makanan jadi salah satu style hidup baru di era modern dikala ini, sebab banyak warga memiliki rutinitas yang besar dan serba instan yang tidak mau direpotkan soal konsumsi makanan apabila mengadakan aktivitas serta yang pasti cenderung mengenakan dorongan dari pihak lain.

Menjadi pebisnis di bidang jasa, pastinya setiap pelaku usaha bisnis kuliner harus menghasilkan berbagai macam pembaruan dalam membuat

persiapan strategi pemasarannya yang lebih efektif dan imajinatif. Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang data di tawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak wujud (intangible) dan tida menghasilkan kepemilikan sesuatu,sehingga di perlukan rancangan strategi seperti kualitas makanan (food quality) dan kualitas pelayanan (service quality) yang penting untuk di optimalkan, sehingga menaikkan maupun mempertahankan eksistensi keberlangsungan suatu bisnis kuliner (Albesta, 2013).

Para pengusaha juga wajib mencermati serta menempatkan tujuan utama suatu bisnis ialah kepuasan pelanggan.Menurut (Sianipar, 2020), Kepuasan Pelanggan merupakan kriteria utama untuk menentukan kualitas yang disampaikan kepada pelanggan melalui produk dan layanan yang disediakan. Secara umum kepuasan pelanggan terikat dengan dua aspek utama yaitu penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan dan persepsi pelanggan terhadap pengalaman dengan penyedia layanan(Sianipar, 2020). Selaku penyedia produk,wajib memperhatikan kualitas produk dan layanannya sehingga dapat menghasilkan kepuasan konsumen,sebaliknya jika tidak memperhatikan kualitas produk akan menghasilkan ketidakpuasan terhadap konsumen,karena kepuasan konsumen merupakan faktor pendorong dan kesuksesan suatu usaha atau bisnis.Intinya kualitas produk (makanan) dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kupuasan konsumen.

Menurut (Albesta, 2013), Kualitas makanan ialah karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat di terima oleh konsumen,seperti ukuran,bentuk,warna,tekstur,dan rasa. (Wijaya, 2017), Menyatakan kualitas

produk pada bidang makanan memiliki 4 dimensi yaitu freshness (kesegaran makanan), presentation (penyajian makanan), well cooked (Makanan yang dimasak dengan baik dan tepat) dan variety of food (keanekaragaman makanan). Dalam hal ini usaha dalam bidang industri kuliner perlu menekankan kualitas makanan yang di berikan kepada konsumen, hal ini akan membuat konsumen menilai salah satunya dalam tekstur dan rasa makanan.

Kota Gorontalo ialah Ibu Kota Provinsi Gorontalo yang ialah kota terbanyak dengan jumlah penduduk yang padat sehingga membuat kota gorontalo jadi pusat ekonomi, jasa serta perdagangan. Kuliner ialah salah satu daya tarik yang di tawarkan oleh pelaku bisnis yang terletak di daerah tersebut. Seperti yang dilihat kerutinan makan warga indonesia paling utama yang tinggal di Kota Gorontalo telah mulai alami perpindahan style hidup masyarakat modern yang mempunyai rutinitas yang besar serta serba praktis yang tidak ingin direpotkan soal konsumsi. Hingga dari itu mengakibatkan tingginya permintaan warga dalam bidang kuliner. Serta bersamaan dengan meningkatnya permintaan di bisnis kuliner membuat tingkatan persaingan dalam sejenis usaha pula bertambah.

Fenomena usaha bisnis kuliner yang di dirikan banyak terjadi di Gorontalo. Di peroleh berbagai macam bisnis kuliner di gorontalo yang mulai dari skala kecil semacam warung-warung; bisnis kuliner berskala menengah semacam rumah makan, serta cafe; hingga dengan bisnis kuliner berskala besar semacam restoran. Terus menjadi maraknya macam kuliner yang disajikan serta terus

menjadi berkembangnya jumlah gerai atau kedai yang menyajikan kuliner di Gorontalo.

Halnya dengan Rumah Makan Ratu ialah usaha bisnis yang bergerak di bidang kuliner yang terletak di Pohe, Kecamatan Hulonthalangi, Kota Gorontalo, dengan tujuan utama menyediakan makanan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang terbaik. Rumah Makan Ratu berupaya memperkenalkan menu - menu selera Gorontalo dan dalam racikan dan penampilan yang unik cocok dengan cita rasa yang eksklusif.

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada Rumah Makan Ratu. Perihal yang menarik dari Rumah Makan Ratu ini yakni di fokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu Ikan Tuna. Ikan Tuna adalah salah satu jenis kuliner yang ada pada Rumah Makan Ratu. Rumah Makan Ratu ini merupakan salah satu usaha yang dimiliki oleh Bapak Rinto Halada dalam industri kuliner, yang terletak di pohe tepatnya di Lokasi Wisata Tangga 2000. Kota Gorontalo mempunyai beberapa tempat wisata yang menarik buat didatangi oleh para pengunjung dalam negeri ataupun pengunjung mancanegara. Salah satunya merupakan obyek wisata tangga 2000. Di tempat ini wisatawan dapat menikmati keelokan tepi laut serta menikmati kuliner khas Gorontalo di Rumah Makan Ratu. Wisata Tangga 2000 bukan jumlah anak tangganya berjumlah 2000 akan tetapi Angka 2000 di ambil dari peresmian objek wisata tersebut.

Dalam Rumah Makan ini menawarkan berbagai macam menu makanan dengan harga terjangkau dengan ciri khas Ikan Tuna. Rumah makan ini pula

memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung yang tiba. Rumah Makan Ratu buka tiap hari dari jam 08: 00 hingga jam 21: 00. Berkembangnya Rumah makan ini pasti tidak terlepas dari wujud produk serta pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Bentuk produk serta pelayanan ini hendak pengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berakibat pada kenaikan pemasukan Rumah Makan Tersebut.

Setelah melaksanakan observasi di Rumah Makan Ratu tersebut nyatanya minimnya atau kurangnya pengunjung ataupun konsumen yang datang di siang hari, maupun di malam hari, akan tetapi setelah melakukan wawancara dengan salah satu adminnya ia mengatakan bahwa Rumah Makan ini mayoritas banyak pengunjung pada saat hari libur yaitu hari Sabtu sampai hari Minggu, paling utama wisatawan yang berkunjung di tangga 2000 selain berkunjung di wisata tangga 2000 pengunjung juga menikmati kuliner di Rumah Makan tersebut. Pada saat melaksanakan observasi yang kedua pada hari dimana banyaknya yang berkunjung di Rumah Makan tersebut peneliti jugamelaksanakan wawancara dengan beberapa pengunjung ataupun konsumen tentang pendapatnya mengenai kepuasan produk(makanan) serta pelayanannya dalam Rumah makan tersebut ia mengatakan bahwa makanan yang di sediakan terkadang lezat, terkadang hambar, porsi yang di hidangkan tidak sesuai dengan harga. fasilitas yang di sediakan Rumah Makan belum memadai. intinya kurang puas serta pelayananya pula lama sebab keterbatasannya karyawan. Akan tetapi ada juga ada pengunjung yang berpendapat bahwa makanannya enak sesuai dengan keinginan dan tempatnya juga bagus karena di tepi pantai dan pelayannya juga ramah.

Dari beberapa pendapat pengunjung atau konsumen pastinya ini mewakili banyaknya kesan serta testimoni yang muncul dengan kepuasan produk serta pelayanan konsumen yang pengaruhi pengunjung. Rumah Makan Ratu selalu mengprioritaskan kualitas makanannya dan mengoptimalkan pelayanannya, akan tetapi masih ada juga konsumen yang mengeluhkan tentang kualitas dari makanannya dan pelayanan. Maka hal ini perlu untuk mengedepankan strategi unggulan bersaing serta menciptakan kepuasan untuk konsumen seperti memperhatikan serta mempraktikkan kualitas mencakup inovasi makanan serta tingkatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan metode untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.(Taan, 2020). ((Priska Liliani, n.d.), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Dalam Perihal ini Rumah Makan Ratu butuh menekankan pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen, hal tersebut hendak membuat kosumen akan merasa di hargai dengan keramahan karyawan dalam merespon kebutuhan konsumen, sehigga konsumen puas akan terciptanya kualitas pelayanan akan tingkatkan citra positif dalam Rumah Makan tersebut.

Berikut data atau informasi data pengunjung pada Rumah Makan Ratu Tahun 2020 Sampai 2021 Bulan April.

**Tabel 1.1 Data Pengunjung Di Rumah Makan Ratu Tahun 2020 Sampai
Tahun 2021 Bulan April**

BULAN	TAHUN 2020			TAHUN 2021		
	Total Pengunjung	Perubahan	Presntase	Total Pengunjung	Perubahan	Presntase
Januari	665		0,0%	739		0,0%
Februari	598	-67	-10,1%	260	-479	-64,8%
Maret	538	-60	-10,0%	304	44	16,9%
April	404	-134	-24,9%	175	-129	-42,4%
Mei	303	-101	-25,0%			
Juni	212	-91	-30,0%			
Juli	159	-53	-25,0%			
Agustus	119	-40	-25,2%			
Septembe r	95	-24	-20,2%			
Oktober	85	-10	-10,5%			
Novembe r	77	-8	-9,4%			
Desembe r	69	-8	-10,4%			

Sumber Rumah makan Ratu Tahun 2020 dan 2021 Bulan April

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung atau Konsumen di Rumah Makan Ratu Tahun 2020 dan 2021 bulan Januari –April juga mengalami penurunan tiap bulannya. Pada bulan Januari-Desember mengalami penurunan jumlah konsumen atau pengunjung dari 665 pengunjung menjadi 69 pengujung bulan Januari-Desember Tahun 2020Akan tetapi pada bulan Januari Tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah konsumen atau pengunjung menjadi 739 pengunjung disebabkan pada Januari hari Libur Tahun

Baru 2021. Hal ini juga disebabkan adanya penurunan pengunjung atau konsumen akibat adanya Pandemi Covid-19 di wilayah provinsi Gorontalo yang mana aktivitas kita dibatasi dan salah satu faktor juga yaitu keluhan dari sebagian pengunjung atau konsumen tentang kualitas makanannya dan pelayanannya belum sesuai keinginan yang menyebabkan penurunan penjualan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas dan tabel 1.1 penurunan penjualan dan tabel 1.2 penurunan konsumen dalam Tahun 2020 sampai Tahun 2021 Bulan April Rumah Makan Ratu mengalami penurunan pesanan karena kualitas makanan mulai menurun, maka penulis tertarik untuk mengetahui tingkatan kepuasan konsumen di Rumah Makan tersebut, hingga penelitian ini berupaya untuk mengkaji evaluasi kualitas makanan serta kualitas pelayanan yang dibagikan kepada konsumen Rumah Makan Ratu, hingga dari itu peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ratu Kota Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rasa makanan yang dihidangkan tidak sering sama terkadang lezat terkadang hambar.
2. Pelayanannya yang kurang optimal yang membuat konsumen mulai kecewa.
3. Biaya yang dikeluarkan konsumen tidak sesuai dengan porsi yang diperoleh.
4. Fasilitas yang disediakan Rumah Makan belum memadai.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan di atas, maka perlu di jalani pembatasan permasalahan yang jadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih memfokuskan pada Kualitas makanan serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ratu.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Ada pun hasil dari penelitian ini di harapkan bisa membagikan manfaat secara teoritis ataupun manfaat secara instan.

1.6.1 Manfaat Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa di kembangkan dalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas makanan serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Hasil penelitian ini di harapkan jadi referensi ataupun referensi buat peneliti-peneliti berikutnya yang berkaitan dengan kualitas makanan serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6.2 Manfaat Secara Praktis

- a. Untuk Peneliti, di harapkan hasil penelitian ini bisa di pahami serta menaikkan ilmu pengetahuan, pemahaman paling utama dalam kualitas makanan serta pelayanannya dalam bidnag kuliner, dan bisa di terapkan serta di aplikasikan di dunia kerja
- b. Untuk Industri Catering, agar bisa mengenali aspek apa saja yang bisa pengaruhi tingkatan kepuasan konsumen, sehingga bisa tingkatkan kepuasan konsumen.
- c. Untuk Mahasiswa, penelitian ini dapat menambah informasi untuk di jadikan bahan rujukan buat penelitian yang sama di masa yang akan tiba.