

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman membuat masyarakat semakin maju dalam berbagai bidang. Berbagai informasi dengan mudah masuk dan mempengaruhi gaya hidup masyarakat. Kini semakin banyak orang yang menerapkan gaya hidup luar negeri karena berbagai alasan. Gaya hidup seperti ini turut mempengaruhi selera makan masyarakat. Permintaan konsumen akan hidangan luar negeri pun melonjak naik, sehingga dengan mudahnya restoran asing bermunculan.

Munculnya beragam restoran asing diterima dengan antusias oleh masyarakat karena restoran asing cenderung lebih nyaman dan menarik. Berbagai inovasi yang diciptakan membuat pilihan menu semakin beragam sehingga konsumen dapat memilih sajian dengan leluasa sesuai selera. Selain itu, berkembangnya restoran asing di Indonesia akan membantu masyarakat dalam mengenal berbagai jenis makanan dari negara lain sekaligus mengetahui cita rasa. Masyarakat bisa mendapatkan tambahan pengalaman dan wawasan makanan asing tanpa memerlukan banyak waktu dan biaya. Dengan demikian, peluang memiliki bisnis restoran asing di Indonesia masih terbuka lebar. Sehingga peluang ini dimanfaatkan oleh PT. Zensho Indonesia yang merupakan bagian dari Zensho Holdings yang sampai saat ini sudah memiliki lebih dari 2000 restoran dalam skala internasional di dunia. PT Zensho Indonesia merupakan sebuah perusahaan PMA *joint venture* yang bergerak di bidang industri makanan yang akan

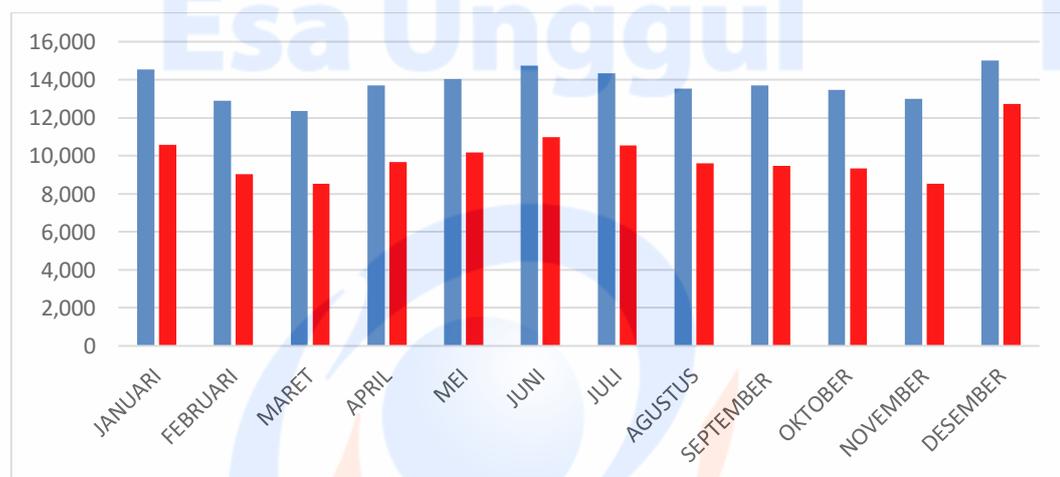
membuka banyak restoran Jepang berantai di Indonesia dalam beberapa tahun mendatang.

Berikut ini adalah data jumlah tamu dari restoran Sukiya Central Park Mall pada bulan Januari sampai bulan Desember 2017 :

Tabel 1.1
Target & Jumlah Tamu, Januari 2017-Desember 2017

BULAN	TARGET	JUMLAH	TERCAPAI
JANUARI	14.550	10.570	72,64%
FEBRUARI	12.880	9.034	70,13%
MARET	12.350	8.517	68,96%
APRIL	13.700	9.688	70,71%
MEI	14.050	10.166	72,35%
JUNI	14.750	10.990	74,50%
JULI	14.330	10.542	73,56%
AGUSTUS	13.550	9.602	70,86%
SEPTEMBER	13.700	9.458	69,03%
OKTOBER	13.450	9.350	69,51%
NOVEMBER	13.000	8.525	68,65%
DESEMBER	15.000	12.725	84,83%

Sumber : Data restoran Sukiya Central Park Mall, 2017



Gambar 1.1

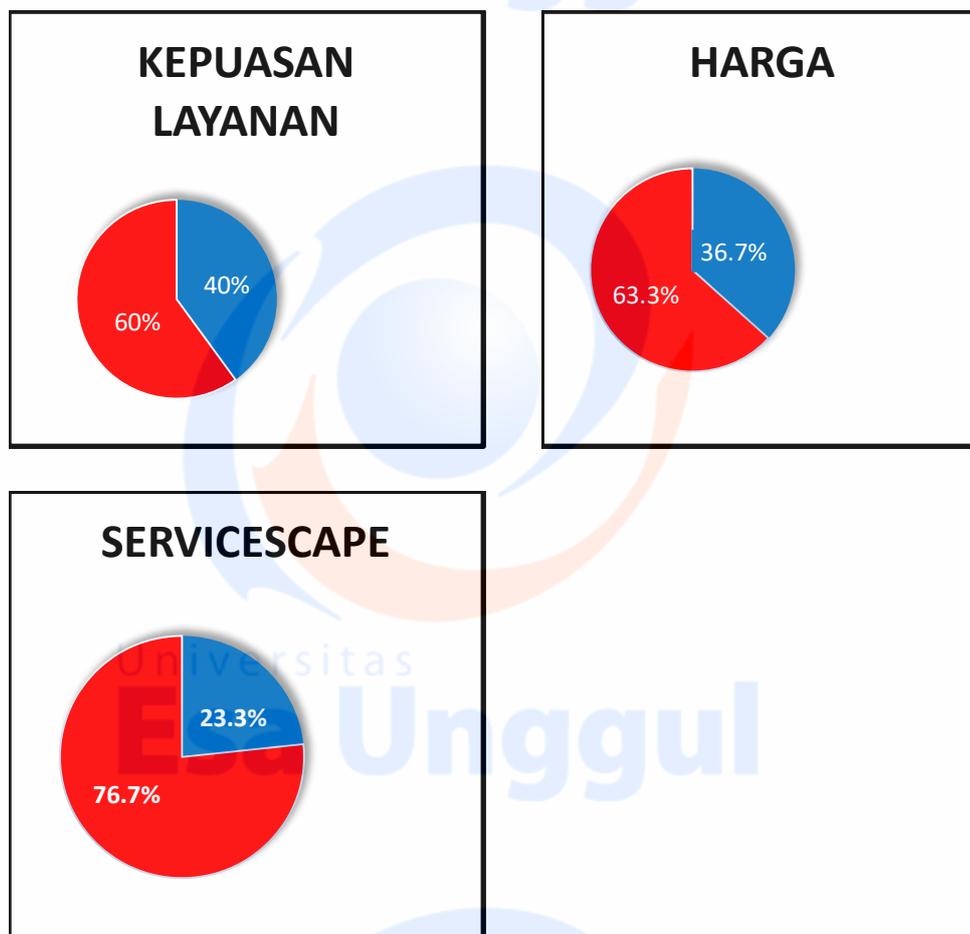
Grafik Jumlah Tamu, Januari 2017-Desember 2017

Berdasarkan data jumlah tamu restoran Sukiya Central Park Mall pada tahun 2017 bulan Januari sampai bulan Mei, menunjukkan terjadinya fluktuasi tamu yang mengalami naik turun jumlah tamu. Dari grafik diatas dapat dilihat pada bulan Juni 2017 jumlah tamu berada diangka 11.990, terjadi penurunan jumlah tamu yang signifikan sampai pada bulan November 2017 menjadi 8.525.

Dalam membuka bisnis, tidak dipungkiri akan adanya persaingan. Persaingan bisnis restoran mengharuskan para pelaku bisnis lebih memperhatikan keinginan konsumen yang beragam dan cepat berubah. Selain itu, para pengelolanya harus selalu memiliki berbagai inovasi pemasaran yang tepat dan mudah diterima di lingkungan masyarakat. Dalam perspektifnya, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga mampu memenuhi tuntutan konsumen. Fakta menunjukkan bahwa konsumen lebih memilih restoran yang mempunyai keunggulan dari segi kuantitas dan kualitasnya seperti masakan yang lezat, harga yang sesuai, dan kenyamanan. Dalam hal ini konsumen bukan hanya dipuaskan oleh produk jasa yang telah restoran tawarkan, tetapi dari pengalaman dan emosional yang mereka dapatkan dari awal konsumen tersebut menjejakkan kaki hingga pulang. Untuk dapat memberikan kesan positif konsumen terhadap restoran, setiap restoran juga harus memiliki ciri khas yang berbeda-beda dari penataan interior dan fasilitas-fasilitas yang digunakan melalui penerapan aktivitas *servicescape* yang diberikan. Pelaku usaha bisnis harus mengetahui

dengan seksama apa yang menjadi keinginan konsumen agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Berikut ini adalah hasil data pra survei dari 30 responden dengan variabel kualitas pelayanan, harga, dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di restoran Sukiya Central Park Mall.



Sumber : data olahan penelitian hasil pra survei 2017

Gambar 1.2

Data Penelitian Hasil Pra Survei restoran Sukiya Central Park Mall

Hasil survei menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran Sukiya Central Park Mall menunjukkan sebanyak 12 orang (40%) dari

responden merasa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan, sedangkan 18 orang (60%) lainnya menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai. Kemudian sebanyak 11 orang (36,7%) responden restoran Sukiya Central Park Mall menyatakan bahwa harga yang diberikan sesuai. Sedangkan 19 orang (63,3%) menyatakan harga yang diberikan tidak sesuai. Kemudian sebanyak 7 orang (23,3%) responden restoran Sukiya Central Park Mall menyatakan bahwa *servicescape* yang diberikan sesuai. Sedangkan 23 orang (76,7%) menyatakan *servicescape* yang diberikan tidak sesuai.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa konsumen restoran Sukiya Central Park Mall memiliki keluhan tentang kualitas pelayanan, harga, *servicescape* yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tabel 1.2

Data Keluhan Konsumen Restoran Sukiya Central Park Mall

No.	Kualitas Pelayanan	Harga	<i>Servicescape</i>
1.	Karyawan Sukiya tidak menjelaskan semua menu yang tersedia di restoran Sukiya Central Park Mall	Harga makanan tidak sesuai dengan kualitas produk	Bel tidak terdapat disemua meja
2.	Karyawan Sukiya kurang memberikan pelayanan yang profesional	Restoran Sukiya Central Park Mall tidak memberikan potongan harga pada setiap transaksi tertentu	Tidak memberikan fasilitas wifi untuk konsumen
3.			Tidak adanya bangku untuk menunggu take away
4.			Kurangnya jumlah babys chair dan tidak ada penyangganya

Sumber : data diolah, 2017

Demikian dari keluhan diatas, restoran Sukiya Central Park Mall dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan, kualitas produk yang diberikan sesuai dengan harga yang ditetapkan, dan melengkapi *servicescape* di dalam restoran Sukiya Central Park Mall agar konsumen dapat puas dan sesuai dengan harapan dan keinginan mereka sehingga konsumen bisa menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang apakah kualitas pelayanan, harga, dan *servicescape* mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli makanan di restoran Sukiya Central Park Mall. Sehingga penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan *Servicescape* (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Restoran Sukiya Central Park Mall)”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan jumlah tamu dari bulan Juni 2017-November 2017 disebabkan Karyawan Sukiya kurang memberikan pelayanan yang profesional sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
2. Harga makanan yang tidak sesuai dengan kualitas produk sehingga menyebabkan konsumen tidak akan merekomendasikan restoran Sukiya Central Park Mall kepada orang lain.

3. Tidak lengkapnya *servicescape* didalam restoran Sukiya Central Park Mall sehingga menyebabkan konsumen tidak berada dalam situasi yang menyenangkan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, peneliti membatasi dengan lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di cabang restoran Sukiya Central Park Mall.
2. Adapun konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah berkunjung di restoran Sukiya Central Park Mall.
3. Peneliti membatasi dan meneliti empat variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, *Servicescape*, dan Kepuasan Konsumen.

1.3 Perumusan Masalah

Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall?
3. Apakah terdapat pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall?

4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall?
5. Apakah harga merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan *servicescape* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall.
5. Untuk mengetahui apakah harga merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Manfaat dari penulisan proposal skripsi ini adalah mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama ini dan menambah khasanah karya ilmiah

dibidang pemasaran yang masih sedikit atau masih kurang terutama tentang kualitas pelayanan, harga, *servicescape*, dan kepuasan konsumen restoran Sukiya Central Park Mall, sehingga dengan pengetahuan yang didapat lebih diperdalam dengan membandingkan dengan keadaan yang sebenarnya terjadi dalam praktek.

2. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, sehingga menjadi sumber pengetahuan dan kepustakaan yang dapat dipergunakan bagi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Memberikan sarana dan masukan kepada restoran Sukiya agar dapat terus mengembangkan kreasi dan inovasinya terkait dengan *servicescape* secara menyeluruh untuk mempertahankan kepuasan konsumen dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang, dengan tujuan agar tidak hanya kualitas pelayanan yang tinggi dan harga yang kompetitif melainkan juga karena pengalaman menikmati suasana restoran Sukiya Central Park Mall.