

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bisnis makanan (kuliner) merupakan salah satu bisnis yang dewasa ini berkembang pesat dan memiliki potensi berkembang yang cukup besar. Pelaku usaha kuliner yang gulung tikar biasanya dikarenakan kurangnya memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam persaingan yang semakin ketat ini, perusahaan-perusahaan di tuntut lebih mengembangkan produknya agar semakin menarik perhatian konsumen dalam memberikan kepuasan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dibidang kuliner. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan salah satunya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh pada kepuasan serta loyalitas pelanggan. Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan, jika kualitas produk dan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka konsumen akan loyal terhadap rumah makan tersebut.

Seiring perkembangan zaman kini kegiatan makan bukan lagi hanya untuk menebus rasa lapar dan haus, tetapi menjadi salah satu ajang rekreasi, oleh karena itu, kegiatan makan yang biasanya dilakukan di dalam rumah pindah menjadi di luar baik itu di restoran, cafe, atau sejenisnya. Makan di restoran, cafe, atau sejenisnya kini telah menjadi pilihan ketika konsumen memiliki waktu luang. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pengusaha kuliner untuk beradaptasi mengikuti perubahan gaya hidup yang kian berkembang dengan

memberikan sebuah pengalaman makan tidak biasa dan pada akhirnya menciptakan loyalitas konsumen itu sendiri.

Warunk Upnormal merupakan *cafe* yang menjual atau menyajikan menu-menu yang disajikan oleh warung kopi (warkop) seperti, indomie, roti bakar, susu segar, dan kopi sebagai produk utama. Warung Upnormal berdiri sejak bulan juni 2014 di Bandung. Kehadiran Warunk Upnormal ini merupakan sesuatu yang baru dan telah menjawab kegelisahan para warkop indomie pada umumnya di Warung kopi biasa, pelanggan tak leluasa mendapat tempat duduk, hanya ada kursi dan kayu memajang seadanya. Sedangkan di Warunk Upnormal pelanggan diberikan kenyamanan dengan tempat yang berkonsep mirip kafe dengan nuansa yang menarik dengan fasilitas wifi, ruangan ber-ac, televisi, lantunan musik, lahan parkir, permainan seperti UNO, monopoli, bridge card, dan lain-lain “Nongkrong dan sosialisasi sekarang sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian besar orang, tak terkecuali remaja (usia sekolah), mahasiswa, eksekutif muda, bahkan sampai nenek kakek tidak ketinggalan tertular kebiasaan untuk kumpul bersama teman-teman, untuk sekedar bersosialisasi, reuni, dan membahas berbagai peluang bisnis bersama relasi-relasi mereka,” kata salah satu *owner* Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat. Fenomena itulah yang menciptakan sebuah kebutuhan akan tempat yang nyaman dengan makanan yang enak dan harga terjangkau. Atas dasar itulah para *owner* mendirikan Warunk Upnormal. Pengusaha kuliner tidak hanya dituntut menyajikan varian menu unik, tetapi menuangkan ide-ide kreatif dan inovatif ke dalam restoran mereka untuk menarik minat konsumen,

menciptakan *image* positif konsumen terhadap usaha mereka dan pada akhirnya berdampak pada terciptanya loyalitas konsumen. Banyaknya rumah makan atau warung makan yang hadir di wilayah Grogol Jakarta Barat membuat persaingan di bidang bisnis tersebut semakin ketat.

Berikut tabel warunk makan dengan urutan rating di Grogol Jakarta Barat:

**Tabel 1.1 Warung Makan dengan Urutan Rating di Grogol Jakarta Barat**

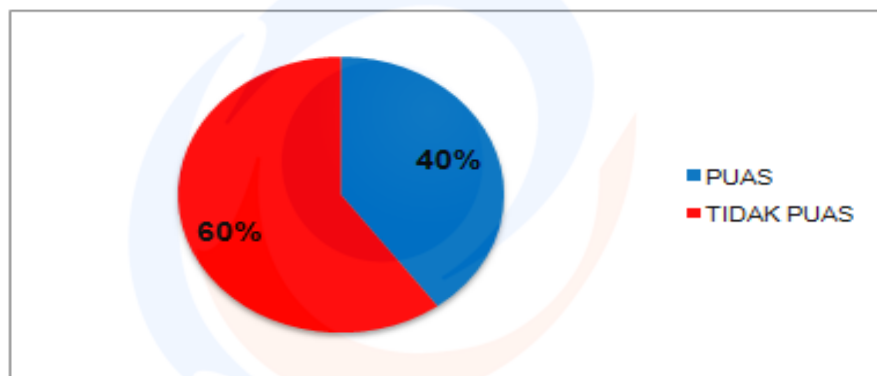
No	Tempat Makan	Rating
1	Rumah Juliet	4.16/5
2	Koi The	4.07/5
3	Mujigae	4.00/5
4	Fish Street	3.97/5
5	Café Siang Malam	3.93/5
6	Phx Grogol	3.90/5
7	<b>Warunk Upnormal</b>	<b>3.80/5</b>
8	Warunk Gelo	3.75/5
9	Warung Steak & Shake	3.69/5
10	What's Up Café	3.50/5

sumber : Pergikuliner.com (2018)

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas diketahui posisi Warunk Upnormal berada pada urutan ke-7 dengan rating 3,80. Rating atau nilai yang diperoleh masing-masing dari setiap rumah makan atas penilaian dari keseluruhan setiap variabel seperti rasa, suasana, harga, pelayanan dan kebersihan. Pengaruh rating Warunk Upnormal masih rendah dikarenakan baru dibukanya cabang tersebut pada awal tahun 2016, Banyaknya pesaing tempat makan di daerah Jakarta Barat membawa dampak pada pengaruh keputusan pembelian konsumen terhadap tempat makan pesaing lain. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang

perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Namun, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Setelah menentukan tempat penelitian, peneliti melakukan pra-survei terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mengetahui terdapat masalah apa yang terjadi di Warunk Upnormal Cabang Grogol Jakarta Barat.



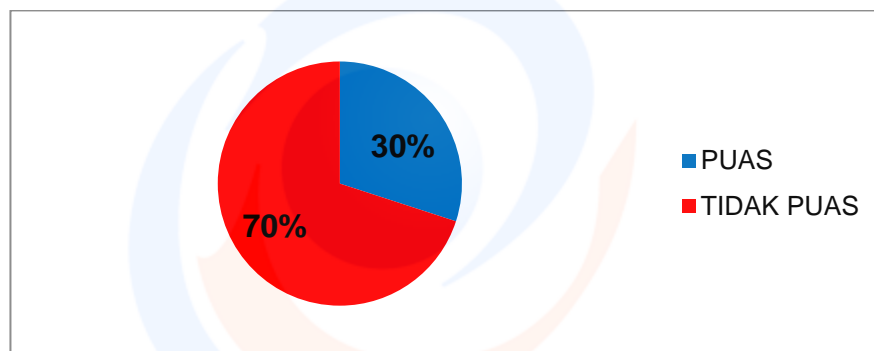
sumber : Data diolah peneliti, 2018

**Gambar 1.1 Pra Survei Pengaruh Kualitas Produk Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat**

Gambar 1.2 adalah data yang diambil dari 30 responden yang berada di wilayah Grogol Jakarta Barat, dan pernah makan dan berkunjung ke Warunk Upnormal Grogol dengan pertanyaan “Menurut anda apakah kualitas produk makanan dan minuman Warunk Upnormal menarik?”.

Dari data tersebut menunjukkan 18 orang (60%) responden merasa tidak puas karena kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat tidak menarik atau biasa saja, sebagian responden berpendapat bahwa

menu makanan dan minuman warunk upnormal tidak menarik bagi pelanggan alasan mereka menganggap bahwa cita rasa yang ditawarkan warunk upnormal kurang sesuai selera, dengan tampilan menu yang menarik tidak sesuai dengan apa yang dirasakan pelanggan. Sementara 12 orang (40%) responden merasa puas karena kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat menarik, karena cita rasa yang diberikan tidak mengecewakan pelanggan serta memiliki variasi makanan dan minuman yang khas dan diskon yang menarik.



sumber : Data diolah peneliti, 2018

**Gambar 1.2 Pra Survei Pengaruh Kualitas Pelayanan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat**

Gambar 1.3 adalah data yang diambil dari 30 responden yang berada di wilayah Grogol Jakarta Barat, dan pernah makan dan berkunjung ke Warunk Upnormal Grogol dengan pertanyaan “Menurut anda apakah kualitas pelayanan yang diberikan Warunk Upnormal sesuai dengan apa yang diharapkan ?”.

Dari data tersebut menunjukkan 21 orang (70%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan karena pelayanan yang sangat lama, karyawan yang kurang ramah dan kurang tanggap serta sisa sampah pelanggan lain dimeja kadang tidak dibersihkan.

Sedangkan 9 orang (30%) responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan pada warunk upnormal sesuai dengan yang diharapkan karena terkait informasi menu yang dijelaskan oleh karyawan sangat baik.

Dari data di atas Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat masih belum mampu dalam memenuhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Keinginan untuk menentukan loyalitas pada Warunk Upnormal pun kini sudah berkurang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Industri Kuliner”**

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dilakukan identifikasi dan pembatasan masalah.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa masalah sebagai berikut :

1. Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat menjadi salah satu tempat kuliner pilihan yang berada di Jakarta tetapi rating yang di peroleh Warunk Upnormal masih dibawah situs perkulineran warung makan yang lain.
2. Banyaknya rumah makan atau restoran yang menjual makanan serupa, sehingga menimbulkan persaingan dalam bisnis kuliner di Jakarta.

3. Kualitas pelayanan yang kurang baik membuat konsumen merasa tidak puas, sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
4. Kualitas produk yang kurang baik seperti cita rasa warunk upnormal kurang sesuai selera, sehingga konsumen enggan datang ke Warunk Upnormal Grogol dan mengurangi pengunjung.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan pada masalah yang akan diteliti, maka penelitian dibatasi pada :

1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
2. Dalam Penelitian ini dilakukan pada konsumen Warunk Upnormal cabang Grogol Jakarta Barat.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan ?

4. Apakah kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan ?
5. Apakah kepuasan pelanggan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan ?
6. Apakah kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ?
7. Apakah kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan.



4. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan.
5. Untuk menganalisis pengaruh langsung dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat.
6. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.
7. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

#### **1.5 . Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi banyak pihak baik, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat.

2. **Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi bagi berbagai pihak, antara lain hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat

dalam usahanya mengembangkan strategi pemasaran dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan loyalitas pelanggan.