

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia merupakan sektor yang strategis bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. Kuliner bukan lagi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia semata, akan tetapi saat ini menjadi sebuah gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Pertumbuhan kuliner sangat berkembang pesat, semakin diminati oleh masyarakat, semakin kreatif dan semakin inovatif. Sekarang ini, jenis bisnis restoran atau kuliner menjadi bisnis yang kompetitif. Ini dikarenakan produsen atau pemilik harus mengarahkan pelanggan untuk makan dan membuat mereka merasa nyaman melebihi pelayanan yang diberikan tempat makan lainnya. Jika produsen tidak dapat menarik perhatian pelanggan, kemungkinan usaha kuliner tersebut akan ditutup. Oleh karena itu pemilik harus bisa menarik perhatian pelanggan sebanyak mungkin untuk bisa memenangkan persaingan bisnis khususnya pada jenis bisnis kuliner.

Pemilik restoran pada bisnis kuliner ini tidak hanya untuk sekedar makan, namun mereka juga ingin menghabiskan waktu bersama teman dan keluarga sambil menikmati makanan. Ada juga yang ingin *meng-update* makanan yang mereka pesan di media sosial karena mereka menganggap kuliner yang disajikan unik dan patut untuk dibagikan ke teman-teman di jejaring media sosial yang mereka gunakan. Namun banyak pula pengusaha kuliner yang menutup bisnisnya secara tiba-tiba karena bisnisnya sepi pelanggan. Mayoritas pemilik bisnis kuliner salah mempersepsikan bahwa jika mereka berhasil menyajikan makanan berkualitas baik, maka itu cukup untuk menjalankan bisnis kuliner yang menguntungkan. Kualitas produk atau layanan yang baik adalah sesuatu yang mendasar. Selain penawaran berkualitas, pemilik perlu mengubah dan mengonsep bisnis restorannya menjadi suatu *brand* yang dapat dipercaya dan diminati banyak orang.

Menurut data Badan Pusat Statistik, dilihat dari lokasi usaha, sebagian besar usaha penyediaan makanan dan minuman, bertempat di kawasan mall/pertokoan/perkantoran, yaitu sebesar 70,58 persen. Dan di lokasi kawasan wisata (objek wisata) hanya sebesar 6,46 persen. Sementara 22,96 persen memiliki lokasi usaha di kawasan industri, hotel, dan lainnya (kawasan perumahan, pemukiman, Usaha penyediaan makanan dan minuman sebagian besar telah berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT) yaitu sebesar 65,81 persen, sedangkan sebanyak 12,93 persen perusahaan belum berbadan hukum. Selain itu, terdapat 21,26 persen perusahaan yang berbentuk CV, Firma, koperasi, yayasan, dan izin khusus dari instansi berwenang. Sedangkan data menunjukkan bahwa, usaha penyediaan makanan dan minuman, berskala menengah dan rata-rata besar tempat duduk yang tersedia sebanyak 88 tempat duduk per usaha pada tahun 2017. Dan banyaknya porsi yang terjual rata-rata 3.000 porsi per bulan. Dari

seluruh porsi yang terjual selama tahun 2017, sebanyak 16,04 persen terjual dengan dikonsumsi di tempat. Sedang sebanyak 83,96 persen dibawa pulang atau *delivery order* dan 15,12 persen porsi terjual melalui ojek *online*. Dilihat menurut ketersediaan ruang pertemuan di usaha penyediaan makanan dan minuman, sebagian besar 89,08 persen usaha tidak mempunyai ruang pertemuan. Sedangkan sebanyak 10,92 persen usaha mempunyai ruang pertemuan.

Secara keseluruhan, pendapatan dari penyediaan makanan dan minuman berskala menengah dan besar terdiri dari pendapatan utama dan pendapatan lainnya. Sebagian besar pendapatan (99,11 persen) merupakan pendapatan yang diperoleh dari kegiatan utama yaitu penjualan makanan dan minuman, dan pendapatan lainnya 0,89 persen. Pendapatan lainnya diantaranya diperoleh dari menyewakan gedung/ruangan, menyewakan gudang, keuntungan dari penjualan barang/bahan baku, menyewakan mesin, kendaraan, royalti/deviden dan waralaba yang diterima.

Salah satu bisnis kuliner yang menarik perhatian adalah bisnis kuliner mie. Mitarik Laiker didirikan pada tahun 2006 tepatnya di bulan oktober di Jakarta dengan membuka outlet di Senayan City, dan mengusung konsep restoran mie tarik yang pertama ada di Indonesia, produk yang diperkenalkan adalah mitarik original, mitarik ayam crispy, mitarik kangkung dan mitarik goreng. Mitarik Laker memiliki visi: (1) Berkualitas, bercitarasa tinggi, menjamin kepuasan, profesional, dan pelayanan yang ramah. Sedangkan misinya: Membangun dan meningkatkan merek terkemuka kami; (2) Mengejar penjualan produk kamu untuk mendapatkan keuntungan maksimal, Memperkuat rute *brand* kami ke masyarakat, dan meningkatkan efisiensi operasional. Sejalan dengan visi Mitarik Laiker diatas maka kualitas menjadi nomor satu baik dalam bentuk produk maupun pelayanan jasanya sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang konsumen atau pelanggan untuk memilih salah satu restoran yang menawarkan menu makanan dan minuman yang diinginkannya. Ketika konsumen atau pelanggan tersebut pergi ke sebuah restoran atau pusat perbelanjaan selalu memiliki pertimbangan tersendiri sebelum memilih dan memutuskan untuk singgah makan dan minum di restoran tertentu. Tentunya aspek yang menjadi prioritas utama adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dapat terlihat dari mulai kita datang ke restoran tersebut sampai akhirnya kita pulang.

Kualitas pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk (Gronroos, 2000). Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang

telah diberikan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sesuai yang dikatakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu kualitas dari suatu pelayanan sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan khususnya Mitarik Laiker. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi Mitarik Laiker. Bagaimana tidak, jika suatu restoran sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan dalam memilih menu, kecepatan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Oleh karena itu memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia (Gearson, 2004). Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain: (1) Bertanggung jawab kepada setiap pengunjung sejak awal hingga selesai; (2) Mampu melayani secara cepat dan tepat; (3) Mampu berkomunikasi; (4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; (6) Berusaha memahami kebutuhan pengunjung; (7) Mampu memberikan kepercayaan kepada pengunjung (Kasmir, 2012).

Mitarik Laiker merupakan konsep mie tarik yang pertama di Indonesia, oleh karenanya restoran Mitarik Laiker ini senantiasa memperhentikan kualitas layanan. Namun demikian masih banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam hal pelayanan yang mengakibatkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan. Pada hari-hari tertentu khususnya sabtu dan minggu dimana pengunjung pada hari tersebut mencapai level yang tinggi atau ramai sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak maksimal diantaranya: (1) Tidak ada petugas dipintu depan

atau di depan restoran Mitarik Laiker, sehingga pengunjung merasa tidak mendapat sambutan “selamat datang”; (2) Diacuhkan, dalam dunia industri restoran, sejatinya telah ada peraturan bahwa meja yang sudah berisi tamu pengunjung harus didatangi oleh pelayan atau petugas yang bertugas dalam kurun waktu 60 detik; (3) Buku menu dan meja kotor, tidak ada alasan untuk membiarkan meja-meja yang ada dibiarkan berantakan dan kotor begitu saja, begitu juga dengan buku menu yang kotor. Sejatinya, jika para staff yang ada telah dilatih sedemikian rupa untuk memperhatikan segala aspek yang ada di restoran; (4) Staff cuek dan tampak tidak fokus, semua yang bekerja dalam dunia industri pelayanan, pasti sudah pernah merasakan jam kerja yang panjang dan tidak beraturan yang terkadang membuat semangat atau *mood* menjadi turun. Namun, ini bukan untuk menjadi alasan bagi staff restoran untuk bersikap cuek, tidak memberikan senyum, bahkan sampai tidak fokus dalam melayani tamu yang datang. Kurang maksimalnya pelayanan diatas secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan tentunya loyalitas pelanggan terhadap Mitarik Laiker juga berkurang.

Kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa dan sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Kotler dan Keller., 2012). Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Lovelock (2011) menyatakan kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Dengan terpenuhkannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Seperti yang dikatakan Agustianti, Suddin dan Susanti (2018); Rashid, Rani, Yusuf dan Shaari (2015) bahwa kepuasan akan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Menurut Griffin (2010) loyalitas diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap objek. Banyak pelaku bisnis akan setuju bahwa mencapai loyalitas pelanggan adalah hal yang paling baik. Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahwa loyalitas lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasari pada unit pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian diatas guna menganalisis variabel kualitas layanan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dalam tulisan skripsi ini yang kemudian penulis angkat dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Restoran Mitarik Laiker di Jakarta)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini meliputi:

- (1) Banyaknya persaingan pada industri kuliner;
- (2) Bisnis kuliner menjadi bisnis yang kompetitif, sehingga para pebisnis berlomba-lomba untuk menarik perhatian pelanggan sebanyak mungkin;

- (3) Bisnis kuliner saat ini tidak hanya untuk sekedar makan;
- (4) Pelayanan kurang optimal pada restoran Mitarik Laiker, yang mengakibatkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan. Khususnya hari sabtu dan minggu dimana pengunjung pada hari tersebut ramai, sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak maksimal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini meliputi:

- (1) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Mitarik Laiker;
- (2) Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Mitarik Laiker;
- (3) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Mitarik Laiker.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini meliputi:

- (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mitarik Laiker;
- (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mitarik Laiker;
- (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mitarik Laiker.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi penulis sebagai proses pengayaan ilmu pengetahuan dan kesempatan untuk mengaplikasikannya dalam dunia kuliner. Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi manajemen Mitarik Laiker sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui penilaian kualitas pelayanan. Bagi Universitas Esa Unggul, untuk menambah kepustakaan tentang penerapan manajemen restoran dan dapat memberi masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi.