

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Makanan adalah salah satu kebutuhan hidup manusia yang primer dan mendasar yang dikonsumsi setiap hari. Pada umumnya orang juga ingin menikmati makanan diluar rumah yaitu makan di restoran, sehingga hal ini merupakan peluang bagi pelaku usaha restoran. Selera konsumen sangat bervariasi oleh karena masing-masing individu dalam menikmati makanan akan berbeda satu orang dengan yang lainnya. Disamping itu untuk memenuhi kebutuhan selera tersebut, manusia akan mencari bentuk kepuasan yang lain seperti rasa yang berbeda, suasana restoran yang nyaman. Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasaran domestik (nasional) maupun dipasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Salah satu makanan populer di Indonesia adalah sate, saat ini sate telah menjadi makanan yang populer secara luas di berbagai belahan dunia, hal ini menjadikan orang tertarik untuk mengetahui asal mula hidangan populer ini. Kata "sate" atau "satai" diduga berasal dari bahasa Tamil. Diduga sate diciptakan oleh pedagang makanan jalanan di Jawa sekitar awal abad ke-19, berdasarkan fakta bahwa sate mulai populer sekitar awal abad ke-19 bersamaan dengan semakin banyaknya pendatang dari Arab dan pendatang Muslim Tamil dan Gujarat dari India ke Indonesia. Hal ini pula yang menjadi alasan populernya penggunaan daging kambing dan domba sebagai bahan sate yang disukai oleh warga keturunan Arab.

Dalam tradisi Muslim Indonesia, hari raya Idul Adha atau hari raya kurban adalah peristiwa istimewa. Pada hari raya kurban ini daging kurban berlimpah dan dibagikan kepada kaum dhuafa dan miskin. Kebanyakan merayakannya dengan bersama-sama memanggang sate daging kambing, ayam, domba, atau sapi. Dari Jawa, sate menyebar ke seluruh kepulauan Nusantara yang menghasilkan beraneka ragam variasi sate. Pada akhir abad ke-19, sate telah menyeberangi selat Malaka menuju Malaysia, Singapura, dan Thailand, dibawa oleh perantau Jawa dan Madura yang mulai berdagang sate di negeri jiran tersebut.

Pada saat ini sate di Indonesia berkembang dengan pesat sehingga muncul inovasi terbaru dalam membuat sate, salah satunya yang sedang populer di Indonesia adalah sate taichan goreng, Sate taichan adalah sebuah varian sate yang berisi daging ayam yang dibakar tanpa baluran bumbu

kacang atau kecap seperti sate pada umumnya.<sup>[1]</sup> Sate ini hanya disajikan dengan sambal dan perasan jeruk nipis, sementara daging sate untuk sate taichan lazimnya berwarna putih polos dan hanya dibumbui garam, jeruk nipis, dan sedikit cabai.<sup>[2]</sup> Sate ini dijual pada malam hari, lazimnya sate-sate pada umumnya. Ada beberapa versi mengenai awal mula kemunculan sate taichan, walaupun kebenaran tersebut belum terkonfirmasi. Awalnya, ada seorang pasangan muda-mudi (sang pria berasal dari Jepang sementara wanita asli Indonesia) yang ingin membeli sate di kawasan Senayan, Jakarta, kisaran tahun 2012.

Pria Jepang itu mengaku tidak suka dengan bumbu kacang khas Madura yang menjadi bumbu sate di warung makan tersebut. Ia pun berinisiatif untuk membakar sendiri daging ayam mentah yang sudah ditusuk dengan lumuran garam dan jeruk nipis, tanpa kecap dan sambal. Saat ini sate taichan goreng juga mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan sate taichan saat ini sudah dibuat semakin modern dan banyak varian menunya. Salah satunya adalah sate taichan goreng yang dibuat oleh seorang influencer bernama Rachel Vennya, sate taichan goreng ini merupakan retail pertama yang mempopulerkan sate taichan yang dibuat secara modern, digeri satenya tersebut dia menawarkan kenyamanan kepada para konsumennya dalam segi varian menu, fasilitas dan tempat.

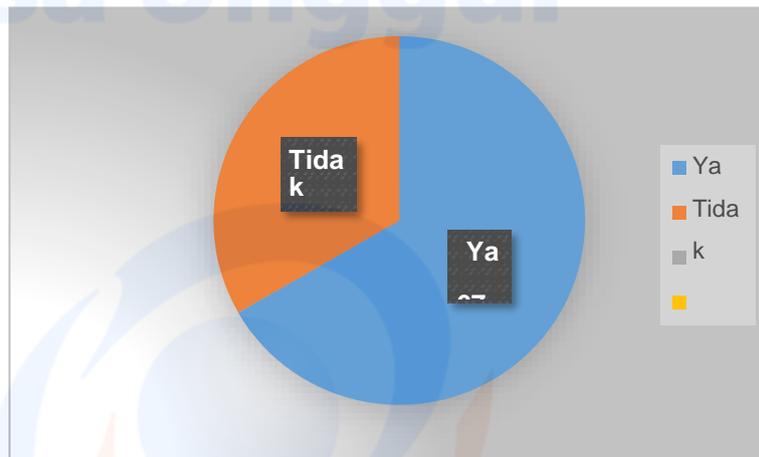
Dalam hal ini harga yang diberikan oleh sate taichan goreng tebet memberikan harga berkisar Rp.25.000 sampai dengan Rp.50.000 Per porsi sedangkan harga yang ditawarkan pesaingnya Sate Taichan bang ocit berkisar dengan harga Rp.20.000 sampai 25.000/porsi dan sate taichan sambas berkisar Rp.25.000 sampai dengan Rp.35.000/porsi. Dalam hal ini harga sate taichan goreng tebet memang sedikit lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya yaitu sate taichan goreng bang ocit dan sate taichan goreng sambas.

Selain dari segi harga, kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh sate taichan goreng tebet, dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh sate taichan goreng tebet cukup terbilang menyita waktu dalam hal mengantri untuk membeli sate taichan goreng tersebut karena antrian nya sangat panjang dan juga menyita waktu berkisar 1jam-2jam untuk mendapatkan tempat duduk dan juga penyajiannya terbilang cukup lama juga karena berkisar 30menit- 45 menit, hal ini menyebabkan banyak konsumen yang tidak merasa puas dalam hal membeli sate taichan goreng tebet.

Dalam hal untuk mendapatkan kepuasan konsumen, harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam penentuan kepuasan

konsumen, karena kedua faktor tersebut sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan sate taichan goreng tebet untuk menjadi puas ketika membeli makanan tersebut.

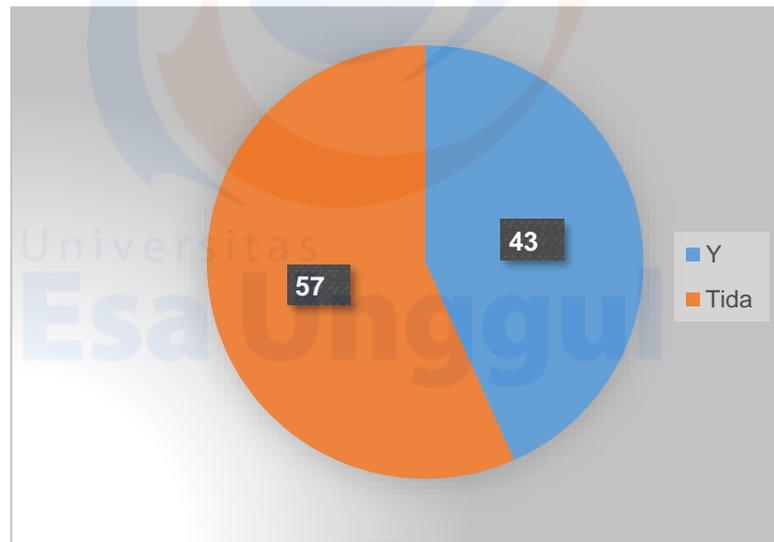
Untuk membuktikan adanya masalah pada sate taichan daerah tebet, Jakarta barat, peneliti telah melakukan pra survey kepada 30 orang responden dan mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan fenomena yang terjadi pada gerai sate taichan goreng tebet., dan memperoleh hasil sebagai berikut:



**Diagram 1.1**

### **Hasil Pra Survey Harga Sate Taichan Goreng Tebet**

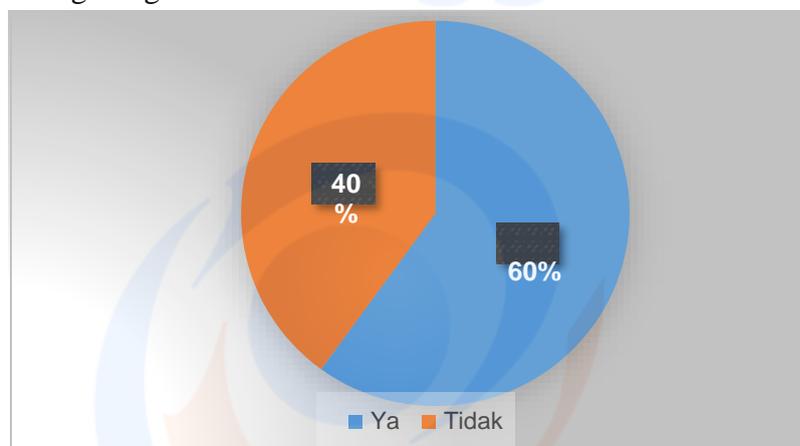
Berdasarkan hasil dari diagram 1.1, yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan apakah harga yang diberikan sate taichan goreng tebet lebih mahal dibanding pesaingnya?, dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden sebanyak 20 orang responden (67%) menyatakan bahwa harga produk tidak sesuai keinginan konsumen, sedangkan sebanyak 10 orang responden (33%) menyatakan bahwa harga produk sesuai dengan keinginan konsumen. Menurut responden harga produk yang ditawarkan oleh Sate Taichan Goreng Tebet kurang menjadi daya tarik konsumen sehingga konsumen merasa kurang puas untuk membeli sate taichan goreng tebet dikarenakan harga produknya lebih mahal dibandingkan para pesaingnya, sehingga konsumen memilih harga produk yang ditawarkan para pesaingnya yaitu Sate Taichan Bang Ocit! dan Sate Taichan Sambas.



**Diagram 1.2**

**Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Sate Taichan Goreng Tebet**

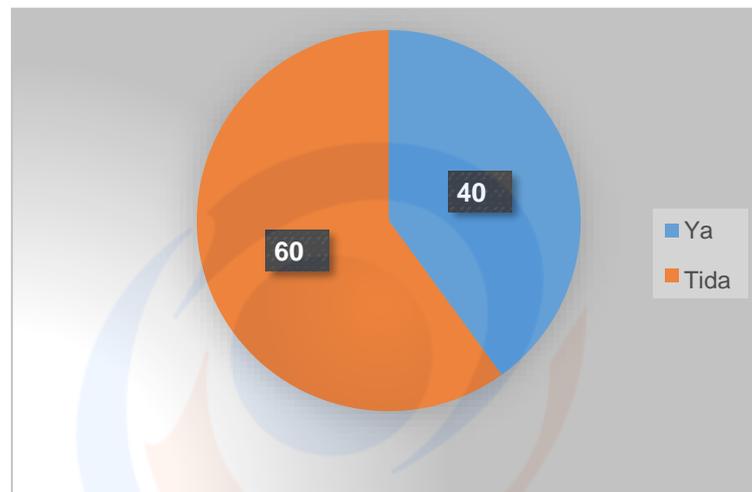
Berdasarkan hasil dari diagram 1.2, yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sate taichan goreng tebet?, dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden sebanyak 13 orang (43%) menjawab bahwa kualitas pelayanannya memuaskan, dan sebagian lagi sebanyak 17 orang (57%) menjawab kualitas pelayanannya tidak memuaskan, karena kualitas pelayanan sate taichan goreng tebet pelayanannya sangat lambat dibandingkan para pesaingnya, sehingga menyebabkan para konsumen lebih memilih sate taichan lainnya yang ditawarkan para pesaingnya kualitas pelayanannya lebih baik sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk sate taichan goreng tebet.



**Diagram 1.3**

**Hasil Pra Survey Citra Merek Sate Taichan Goreng Tebet**

Berdasarkan hasil pra survey dari 30 responden yang mengenai pertanyaan apakah menurut anda selama ini Sate Taichan Goreng Tebet memiliki reputasi yang baik? berkaitan dengan Citra Merek diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 60% responden menyatakan bahwa selama ini Sate Taichan Goreng Tebet memiliki reputasi yang baik dan sebanyak 40% menyatakan bahwa selama ini Sate Taichan Goreng Tebet memiliki reputasi yang tidak baik. sehingga dinyatakan bahwa Sate Taichan Goreng Tebet memiliki reputasi yang baik.



**Gambar 1.4**

### **Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan Sate Taichan Goreng Tebet**

Berdasarkan hasil dari diagram 1.4, yang telah ditanyakan kepada 30 orang responden mengenai pertanyaan, Apakah anda akan membeli sate taichan goreng tebet kembali?, dalam hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden yang diberikan pertanyaan sebagian besar responden 12 orang (40%) menyatakan bahwa mereka akan membeli kembali sate taichan goreng tebet, sedangkan sebanyak 18 orang (60%) menyatakan bahwa tidak akan membeli lagi sate taichan goreng tebet, karena harga dan kualitas pelayanan sate taichan goreng tebet kurang memuaskan konsumen, dan kemudian mereka memilih membeli kepada para pesaingnya yaitu Sate Taichan Bang Ocit ! dan Sate Taichan Sambas.

## **1.2. Identifikasi Masalah & Batasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

1. Harga sate taichan goreng tebet kurang terjangkau yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen sehingga enggan datang kembali.

2. Kualitas pelayanan tidak bagus seperti, pelayanan yang lambat, kurangnya karyawan dibagian kasir, dan persediaan dessert kadang tidak tersedia, sehingga konsumen tidak merasa puas.
3. Citra merek sate taichan cukup mempunyai reputasi yang baik sehingga konsumen merasa puas

#### **1.2.2. Batasan masalah**

1. Fokus pada penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas harga (X1), pengaruh kualitas pelayanan (X2) dan pengaruh citra merek (X3) sebagai variabel independen terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel dependen.
2. Penelitian ini membatasi masalah banyak pada Sate Taichan Goreng Tebet.
3. Penelitian ini dilakukan di restoran Sate Taichan Goreng Tebet.

#### **1.3. Rumusan Masalah**

Dengan banyaknya restoran yang bermunculan akan terjadi persaingan antar restoran yang semakin ketat. Kinerja restoran dapat diukur melalui Harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen yang berdampak pada kunjungan ulang ke restoran tersebut. Harga dan Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh restoran akan dinilai konsumen apakah pelayanan yang diberikan telah memuaskan atau belum memuaskan. Berdasarkan uraian di atas penulis mengidentifikasi masalah:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sate Taichan Goreng Tebet?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sate Taichan Goreng Tebet?
3. Apakah terdapat pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sate Taichan Goreng Tebet?
4. Bagaimana Pengaruh secara bersama-sama antara Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Sate Taichan Goreng Tebet?
5. Faktor Manakah yang memiliki pengaruh paling Dominan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada sate taichan goreng tebet?

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

Berdasarkan perumusan masalah atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sate Taichan Goreng Tebet?
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada sate taichan goreng tebet?

3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada sate taican goreng tebet?
4. Untuk Mengetahui secara simultan Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan?
5. Untuk Mengetahui Faktor manakah yang paling dominan antara Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan?

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

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna untuk berbagai pihak.

1. Manfaat Teoristis  
Menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis  
Memberi masukan bagi Sate Taichan Goreng Tebet atas Faktor yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan & Citra Merek.



ggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universita  
**Esa U**



ggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universita  
**Esa U**



ggul



Universitas  
**Esa Unggul**



Universita  
**Esa U**