

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

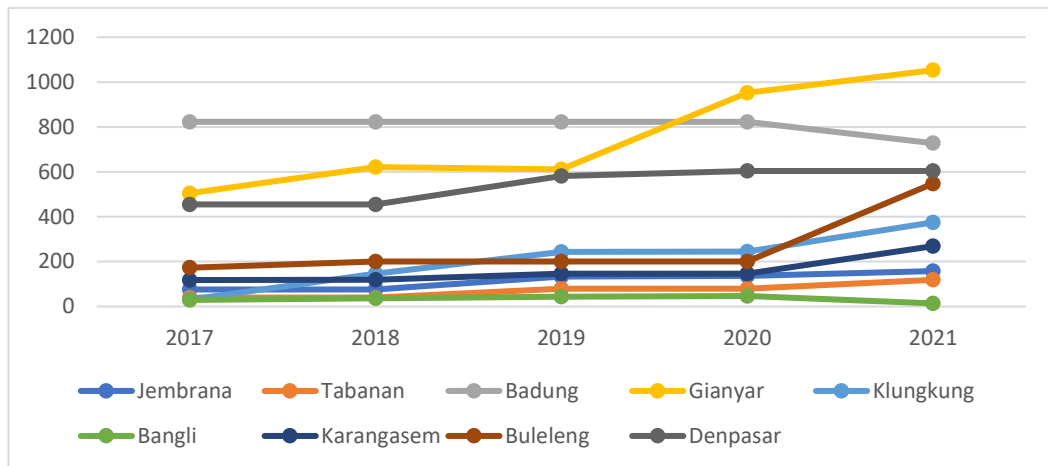
### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis kuliner di Bali pada era modern saat ini berkembang dengan pesat. Terbukti dengan banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan agar dapat berkembang dengan baik. Perusahaan harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya (Situmeang, 2017). Kunci utama dalam memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai kepada calon konsumen melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah indikator penting pada kesuksesan sebuah usaha, pada saat ini kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang harus diperhatikan karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk membangun rasa puas pada pelanggan terutama pada bisnis kuliner. Apabila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka hal ini akan membawa keuntungan yang semakin besar bagi sebuah perusahaan, karena apabila pelanggan merasakan

kepuasan, mereka tidak akan ragu untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan dan akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan dibandingkan mencari pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan lama yang telah pergi untuk jangka waktu yang Panjang. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan.

Pulau dewata Bali menjadi salah satu pulau di Indonesia yang menawarkan keindahan alam. Tidak heran jika Bali kerap menjadi tujuan wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain keindahan alam, Bali juga dikenal dengan kuliner yang lezat. Hampir setiap daerah di Bali, bisnis kuliner berkembang dengan pesat tiap tahunnya. Dari sekian banyak usaha rumah makan atau restoran yang terdaftar di Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Buleleng adalah salah satu kabupaten yang menunjukkan perkembangan usaha rumah makan dan restoran meningkat tiap tahunnya. Buleleng merupakan salah satu kabupaten yang terbesar di Bali dengan jumlah penduduk yang padat. Pelaku usaha dapat menggunakan faktor geografi yang dimiliki Kabupaten Buleleng sebagai daya tarik usaha guna meningkatkan kunjungan konsumen. Wilayah Buleleng bagian barat yaitu Lovina, Temukus, dan sekitarnya merupakan daerah pesisir pantai yang sangat luas. Hal ini menyebabkan para pelaku usaha lebih condong membuka usaha rumah makan yang bertemakan *seafood* atau makanan laut dan sejenisnya.

Adapun perkembangan jumlah Rumah Makan dan Restoran di Bali seperti terlihat pada Gambar 1.1.



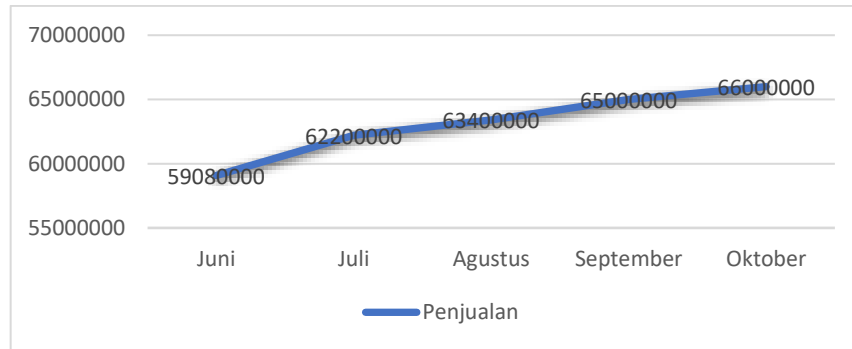
Gambar 1. 1  
Perkembangan Jumlah Rumah Makan dan Restoran di Bali  
Tahun 2017-2021  
(Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas terlihat bahwa perkembangan Jumlah Rumah makan yang ada di Kabupaten Buleleng meningkat dari tahun 2017-2021. Walaupun jumlah Rumah Makan dan Restoran di Buleleng menempati urutan ke-4 di Bali, namun perkembangannya cukup signifikan terlihat dari jumlah Rumah Makan dan Restoran yang meningkat dari tahun 2017-2021. Hal ini menunjukkan bahwa Buleleng mampu bersaing dengan Kabupaten lainnya yang berada di Bali. Dengan semakin banyaknya pesaing bisnis Rumah Makan dan Restoran yang tersebar, para pelaku bisnis semakin terpacu untuk memenuhi keinginan dan selera konsumennya agar konsumen tetap merasa puas, sehingga perusahaan harus meningkatkan strategi untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Konsumen merupakan suatu asset yang sangat berharga dan harus dijaga dengan baik bagi kelangsungan suatu perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Kepuasan pelanggan menjadi hal dasar yang paling utama dan penting untuk menunjukkan nilai lebih suatu perusahaan dari pesaing-pesaing bisnis lainnya. Maka dari itu perusahaan haruslah menjaga pelanggan yang ada supaya tidak

berpindah tempat, dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas.

Salah satu usaha rumah makan yang ada di Kabupaten Buleleng yang terletak di Desa Temukus adalah Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara. Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus sendiri merupakan salah satu usaha yang menjual makanan olahan *seafood*. Dibandingkan dengan pesaingnya, Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus memiliki lokasi yang strategis dimana terletak di pinggir jalan raya utama yang mudah diakses oleh pengunjung. Pengunjung dapat menikmati pemandangan asri persawahan dan pantai saat menikmati makanan dikarenakan bersebelahan dengan sawah dan tidak jauh dengan pantai. Disamping itu Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus ini memiliki menu khas spesial ikan bakar. Adapula menu lainnya yaitu ikan goreng, soup ikan, ayam goreng, ayam bakar, cumi saos tiram, pelecng kangkung, tumis kangkung serta pilihan sambalnya yaitu sambal bawang dan sambal merah. Sebelum memesan konsumen dapat bebas memilih ikan untuk dibakar, digoreng maupun dijadikan soup, hal ini bertujuan agar konsumen yang berkunjung dapat memilih menu dan ikan yang mereka sukai sehingga tidak membuat konsumen merasa bosan. Terbukti dengan menu yang variatif dan konsumen dibebaskan untuk memilih ikan, hal tersebut dapat meningkatkan kunjungan konsumen dalam beberapa bulan terakhir.

Berikut merupakan data penjualan Rumah Makan Mina Segara Temukus dari periode bulan Juni sampai dengan Oktober 2022 seperti terlihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2  
Data Penjualan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus  
Periode Juni-Oktober 2022  
(Sumber: Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara)

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa penjualan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus mengalami peningkatan dari bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2022. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan kepada 30 pelanggan yang pernah berkunjung ke Rumah Makan Mina Segara Temukus diperoleh hasil bahwa 20 dari 30 pelanggan menyatakan kualitas produk seperti cita rasanya enak dan pedas, aroma rempah yang tajam, porsi yang cukup banyak, tekstur yang lembut dan penyajian yang cukup bersih, hal itulah menjadi keunggulan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina segara, lalu sebanyak 14 dari 30 pelanggan menyatakan bahwa mereka memilih berkunjung ke Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara karena memiliki kualitas pelayanan yang baik dan ramah. Menurut Zeithaml dan Bitner (2018) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Dari semua faktor tersebut peneliti memfokuskan pada faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai faktor situasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Produk merupakan elemen pertama dan terpenting dalam bauran pemasaran, sehingga salah satu nilai utama yang diharapkan konsumen yaitu



kualitas, karena kualitas berhubungan sangat erat dalam kepuasan konsumen (Kotler dan Armstrong, 2008). Kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2009) ialah kemampuan suatu barang untuk memberikan nilai pada pelanggan yang paling unggul dan yang sesuai, bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama pasar, kualitas produk yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diinginkan. *Food quality* atau kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa (Potter dan Hotchkiss, 2012). Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing. Dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dalam bisnis restoran. Hasil penelitian Lidya, dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Izzuddin & Muhsin (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas produk, pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen, jika konsumen merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan menjadi konsumen yang setia dan loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dan

mempraktekkan langsung dalam tindakan yang nyata. Menurut Sinambela (2011) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap pelanggan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Menurut penelitian Wulansari (2020) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veronica (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018) hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Laborindo Sarana Jakarta.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauhmana kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Terjadinya Peningkatan penjualan dari periode bulan Juni sampai dengan Oktober 2022.
2. Semakin banyaknya pesaing bisnis restoran dan warung makan yang ada di Kota Singaraja sehingga terjadi persaingan kompetitif.
3. Adanya perbedaan hasil peneliti terdahulu terkait kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, maka permasalahan penelitian di batasi variabelnya. Oleh sebab itu membatasi variabelnya dengan memfokuskan pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan pokok masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus?



### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus sebagai tambahan informasi dan pertimbangan untuk menentukan kebijakan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.