

BAB I

PENDAHULUAN

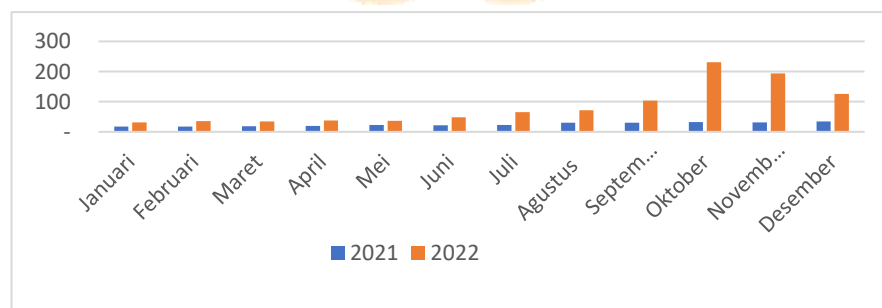
1.1 Latar Belakang

Berbagai jenis usaha ataupun perusahaan tentunya mempunyai manfaat serta melaksanakan tujuan tertentu agar mampu melaksanakan dan memberikan yang terbaik terdapat kepuasan kepada para pelanggannya, cara yang dapat dilakukan yaitu dengan mencari tahu kebutuhan dan keinginan dari para pelanggannya. Pemikiran ini sering disebut dengan konsep pemasaran, yang memusatkan pada sebuah proses dan juga pelaksanaan dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan secara personal pelanggan dengan terkait hasil dari proses baik itu berupa sebuah produk ataupun jasa yang tersedia benar-benar dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Maka dari itu perilaku pelanggan sarannya harus dipahami oleh setiap pelaku. Dengan memahami perilaku pelanggan, pelaku usaha dapat menyusun strategi seperti apa yang tepat agar dapat memanfaatkan peluang dan juga mengalahkan pesaing yang ada. Salah satu usaha yang terus diminati dan tidak pernah kehabisan peminat di masyarakat yaitu usaha rumah makan.

Usaha dengan menggunakan konsep rumah makan merupakan sebuah usaha yang menjadi sesuai jika dikembangkan masyarakat dan merupakan salah satu usaha di bidang jasa. Bisnis jasa rumah makan ini menawarkan berbagai macam jumlah dan variasi makanan dan minuman serta hiburan kepada pelanggannya. Kondisi usaha rumah makan yang banyak diminati ini tentu saja menuntut agar

setiap pelaku usaha bersaing dengan cara berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dan sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya. *Wayan Restaurant* yang telah menjadi tempat yang nyaman dan santai di mata masyarakat untuk menikmati menu atau hidangan di Tulamben. *Wayan Restaurant* merupakan tempat menyenangkan yang memuaskan hasrat untuk menikmati hiburan dan menu atau makanan dalam suasana santai dan nyaman. Di sini kita bisa menghabiskan waktu bersama keluarga, sahabat atau kerabat dalam suasana yang santai.

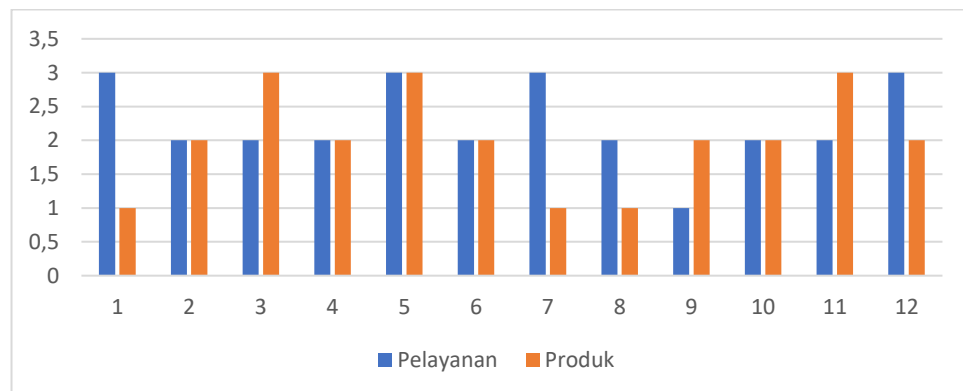
Wayan Restaurant salah satu *restaurant* terfavorit di daerah Tulamben karena memiliki daya tarik tersendiri dilengkapi *rooftop* dengan pemandangan Gunung Agung. *Wayan Restaurant* merupakan satu-satunya *restaurant* yang dapat menyajikan menu babi guling, ayam betutu, dan bebek betutu dengan porsi utuh sebagai pilihan untuk pesta. Pada rumah makan *Wayan Restaurant* menawarkan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang berkunjung. Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh manajemen sesuai dengan *standar operational procedure* (SOP) yang mengatur mengenai hal tersebut. SOP yang dibuat bertujuan untuk mengatur mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik agar terus dapat menciptakan kepuasan pelanggan.



Gambar 1.1

Jumlah Kunjungan Pelanggan *Wayan Restaurant* Tahun 2021-2022
 Sumber : *Wayan Restaurant* (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pada Wayan *Restaurant* pada Tahun 2021 hingga Tahun 2022 berfluktuatif. Pada akhir Tahun 2022 Bulan November dan Desember mengalami penurunan berturut-turut yang harus ditinjau lebih lanjut terkait penyebab terjadinya penurunan kunjungan, terlebih terdapat komplain dari pelanggan perihal rasa dan tingkat kematangan makanan yang disajikan. Menurut Manajemen Wayan *Restaurant*, masih saja ditemukan beberapa ketidakpuasan pelanggan yang dapat dilihat dari kotak saran. Adapun data komplain sebagai berikut.



Gambar 1.2

Jenis dan Jumlah Komplain Pelanggan Terhadap Wayan *Restaurant* Tahun 2022
Sumber : Wayan *Restaurant* (2023)

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dijelaskan jumlah komplain pelanggan berkaitan dengan pelayan yang diberikan terhadap Wayan *Resturant* selama tahun 2022 yang bersifat fluktuatif. Komplain selama tahun 2022 mencapai 27 komplain pada kualitas pelayanan serta 24 komplain terkait kualitas produk. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Wayan *Restaurant* diketahui bahwa komplain terkait kualitas pelayanan antara lain pelayanan yang lamban, kurangnya informasi yang diberikan oleh karyawan mengenai informasi makanan atau promosi yang

sedang berjalan, dan keramah tamahan karyawan yang masih kurang. Komplain terkait produk terkait makanan yang di goreng kurang matang, beberapa makanan berkuah rasanya hambar, minumannya sedikit kotor.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari tolak ukur pelayanan yang diberikan kepada pembeli. Menurut Karuntu (2019) apabila pembeli merasakan kepuasan maka hal tersebut dapat menjadi kesempatan ketetapan pembelian. Jadi, agar berhasil dengan penawaran dari perusahaan tersebut maka kepuasan pelanggan sangatlah penting. Berbagai faktor yang mampu memberikan perasaan puas meliputi pelayanan, produk, harga, kenyamanan biaya atau harga, dan pengaruh emosional (Daryanto dan Setyobudi, 2017: 53-54).

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk usaha dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pembeli guna menjamin kestabilan penyampaian produk untuk membuat keseimbangan pada harapan pembeli, menurut Zeithaml (2018). Kualitas pelayanan *Wayan Restaurant* dengan tempat selalu dipastikan rapi dan bersih, piring, gelas, dan sedok selalu bersih, jika duduk diatas saat sore hari dapat menikmati pemandangan gunung agung dan *sunset*, akan tetapi pelayan sangat lamban dalam merespon dan membuatkan makanan bisa sampai 1 jam menunggu makanan serta terdapat komplain terkait pelayan kurang ramah.

Selain kualitas layanan, kualitas produk menjadi hal penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang mencakup seluruh elemen penawaran bagi pasar dalam menarik perhatian, pemenuhan permintaan, serta kepuasan keinginan maupun kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2017:95). Melalui kualitas produk yang bagus akan berimbas pada gambaran sebuah proses dalam menghasilkan suatu produk tersebut berfokus pada melaksanakan fungsinya,

mencakup daya tahan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan karakteristik hingga kemungkinan dalam memperbaiki produk (Kotler dan Armstrong, 2017). Kualitas produk *Wayan Restaurant* karena memiliki *seafoodnya* enak dan segar, masakan khas balinya cocok di lidah wisatawan asing tidak terlalu pedas, cocktail racikan enak dan segar akan tetapi masih terjadi komplain terkait beberapa makanan yang di goreng kurang matang, beberapa makanan berkuah rasanya hambar, minuman dinginnya sedikit kotor.

Adapun gap atas penelitian terdahulu yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini bertolak belakang dengan Safavi dan Hawignyo (2021) yang mengemukakan sebaliknya. Penelitian oleh Jong (2021) serta Napitupulu (2019) yang mendukung pernyataan adanya pengaruh positif yang signifikan oleh kualitas produk bagi kepuasan pelanggan. Namun penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian Santoso (2019) dalam hasil penelitiannya menunjukkan hal sebaliknya. Hal ini menimbulkan adanya *research gap* dan perlunya penelitian lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena komplain yang terjadi pada *Wayan Restaurant* tersebut penulis tertarik untuk meneliti “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Wayan Restaurant Tulamben*”**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui latar belakang yang disampaikan, diidentifikasi beberapa permasalahan yang ditemui adalah sebagai berikut:

1. Penurunan jumlah penjualan pada *Wayan Restaurant Tulamben* pada tahun 2022 karena penurunan kepuasan pelanggan.

2. Jumlah komplain selama bulan Januari – Desember 2022 terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk.
3. Terjadi tidak konsistennan hasil penelitian sebelumnya berkaitan berkaitan dengan kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ditemui pada kondisi masyarakat saat ini, maka penelitian hanya mengenai seberapa kuat faktor kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di *Wayan Restaurant* Tulamben.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penilitan ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*?

1.5 Tujuan Penelitian

Melalui rumusan masalah yang ditemui maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh:

1. Menguji serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*.

2. Menguji serta menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*.
3. Menguji serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Wayan Restaurant*.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat. Adapun manfaat penelitian ini yakni:

1. Manfaat teoritis

Melalui tulisan ini, peneliti berharap mampu memberikan manfaat memperluas pandangan pembaca tentang ilmu manajemen dan keterkaitannya dalam konsentrasi pemasaran mengkhususkan pada isu yang terjadi sehubungan dengan dampak interaksi antara kualitas pelayanan dan kualitas produk bagi kepuasan pelanggan.

2. Manfaat praktis

Melalui kegiatan ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi untuk *Wayan Restaurant* yang menjadi bahan dasar pertimbangan operasional maupun kebijakan dalam penentuan cara marketing yang memiliki kaitan dengan kualitas pelayanan maupun produk dengan tujuan untuk kepuasan pelanggan.