

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliner merupakan istilah yang mengacu pada makanan dan minuman serta segala yang terkait dengannya, termasuk budaya, persiapan, penyajian, dan konsumsi. Pertumbuhan industri restoran dan kafe di Indonesia telah menjadi salah satu aspek penting dalam sektor ekonomi dan pariwisata. Industri makanan dan minuman di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Seiring dengan pertumbuhan pariwisata dan urbanisasi, restoran dan kafe telah menjadi tempat yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dan destinasi yang populer bagi wisatawan. Bisnis restoran dan kafe tidak hanya memberikan pilihan makanan dan minuman bagi masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja, pendapatan, dan promosi budaya lokal. Kualitas pelayanan dan persepsi harga adalah dua faktor kunci yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dalam mengunjungi restoran dan kafe.

Salah satu destinasi kuliner yang menonjol di wilayah Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali adalah Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*. Restoran dan kafe ini telah menjadi tujuan populer bagi wisatawan dan penduduk setempat. Berdasarkan informasi yang dikutip dari *website* Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* disebutkan bahwa ngiring ngewedang dikenal sebagai pusat pembuatan kopi tradisional sejak 1960 oleh Bapak Englan, beliau juga sekaligus pemilik *restaurant* Ngiring Ngewedang. Sensasi kopi memberikan kebiasaan rasa seperti: Kopi Arabica dan kopi Robusta. Kopi tersebut

telah dikenal memiliki cita rasa yang khas, berbagai macam sensasi kopi seperti strong “Arabica” dan “Robusta”, dengan takaran saji yang tepat memberikan perbedaan rasa daripada kopi–kopi lainnya diseluruh dunia.

Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* menawarkan hidangan lezat dan minuman kopi yang memikat dalam suasana yang nyaman. Waktu yang tepat untuk singgah kemari ialah ketika cuaca cerah sehingga dapat merasakan terpaan cahaya sang surya. Buleleng, tepatnya di Munduk, memang dikenal sebagai tempat dataran tinggi yang dikelilingi oleh bukit dan pegunungan berhawa teduh. Kedai kopi ini berada di puncak bukit Desa Munduk dan dingin kabut yang sesekali datang.

Tabel 1.1 Jumlah Pendapatan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*
Bulan Juli-Septembr 2023

No	Bulan	Jumlah Pendapatan (Rp)
1	Juli	215.217.739
2	Agustus	223.420.020
3	September	152.041.845

Sumber: Data Internal Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*
Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi ketidakstabilan jumlah pendapatan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng dari bulan Juli hingga September 2023. Berdasarkan hasil observasi bersama Ibu Radinna Nandakita yang menjabat sebagai *General Manager* di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* menyatakan bahwa jumlah pendapatan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* mengalami kenaikan pada bulan Agustus, kemudian mengalami penurunan pada bulan

September. Kenaikan yang terjadi pada bulan Agustus tidak terlalu tinggi, namun penurunan yang terjadi pada bulan September cukup drastis.

Peningkatan jumlah pendapatan pada bulan Agustus disebabkan karena adanya peningkatan kepuasan pelanggan terhadap Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng. Penurunan jumlah pendapatan pada bulan September di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* diduga, pelayanan yang kurang memuaskan. Pelanggan sering mengeluh terkait lamanya waktu pelayanan, karena tidak melakukan reservasi.

Tidak adanya reservasi bisa menciptakan masalah ketika restoran menjadi ramai, karena pelanggan kesulitan mendapatkan tempat duduk dan harus menunggu lama untuk mendapatkan makanan. Sistem reservasi di restoran memainkan peran penting dalam mengelola kapasitas dan memberikan pengalaman yang lebih terorganisir kepada pelanggan. Reservasi memungkinkan pelanggan untuk menjamin tempat duduk pada waktu tertentu, mengurangi ketidaknyamanan karena restoran penuh. Selain itu, dapat membantu manajemen restoran dalam perencanaan stok dan pengaturan staf. Sistem reservasi yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu restoran berjalan dengan lebih lancar.

Harga makanan dan minuman di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* bervariasi dari puluhan ribu hingga ratusan ribu tergantung dari pembuatan dan bahan yang digunakan. Biasanya kisaran harga minuman mulai dari harga (Rp 30.000) sampai dengan (Rp 85.000) dan untuk makanan berkisar mulai dari harga (Rp 15.000) sampai dengan Rp 300.000). Dari data di atas bisa dilihat dimana para penjual mengalami fluktuasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

fluktuasi adalah gejala yang menunjukkan turun-naiknya suatu harga. Selain data dari jumlah pendapatan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*, terlampir data berdasarkan ulasan dari *platform Google Maps* (Lampiran 01). Tjiptono (2019), berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*, maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 30 responden.

Berdasarkan hasil observasi atau wawancara yang dilakukan, terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) penilaian konsumen terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* tergolong sangat tinggi. Indikator citra merek dan *word of mouth* memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data dari *platform* seperti *Google Maps*, Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* memiliki ulasan yang cukup baik, mendapatkan rating 4.4 dengan total jumlah yang ulasan yaitu 836 penilaian. Dengan data berikut maka dapat dikatakan bahwa mayoritas pelanggan yang berkunjung ke Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* merasa puas setelah berkunjung.

Tingginya kepuasan pelanggan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang memuaskan dari pihak itu sendiri dan harga yang sesuai dengan pelayanan serta fasilitas yang didapatkan. Kepuasan pelanggan timbul dari kualitas pelayanan yang baik dari pihak Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* dan keterjangkauan harga yang ditawarkan. Menurut Irawan (2015) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam

menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini hanya memfokuskan pada penggunaan variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan. Hal ini penting karena pelanggan yang puas berpotensi menjadi pelanggan setia, memberikan referensi positif, dan berkontribusi terhadap citra positif perusahaan. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*, maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 30 responden. Menurut Tjiptono (2019), terdapat empat indikator dalam kepuasan pelanggan diantaranya pembelian kembali, kinerja produk atau jasa, kebutuhan, dan harapan.

Berdasarkan hasil observasi atau wawancara yang dilakukan, variable kualitas pelayanan Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* tergolong sangat tinggi. Indikator *tangible* memberikan pengaruh terbesar pada kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dkk (2019) terdapat lima indikator dari kualitas pelayanan diantaranya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, *emphaty*, *tangible*. Kualitas pelayanan yang baik dan pemenuhan kebutuhan konsumen akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2018) yaitu faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Afrilliana (2020) kualitas pelayanan merupakan kualitas layanan sebagai seberapa

jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas jasa yang memberikan kepuasan pelanggan kepada penerima konsumen.

Indikator *tangible* memberikan pengaruh terbesar pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dan pemenuhan kebutuhan konsumen akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (2018) yaitu faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, selain menggunakan kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi mempengaruhi kepuasan pelanggan, harga juga merupakan salah satu hal yang penting dan dapat mempengaruhi mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi atau wawancara yang dilakukan, variable persepsi harga Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* tergolong sangat tinggi. Harga merupakan ukuran nilai pada suatu yang berwujud maupun tidak untuk dirasakan fungsi dan kegunaannya. Penetapannya didasarkan pada manfaat serta kualitas yang dimiliki baik dari segi produk serta pelayanan yang ditawarkan. Indikator keterjangkauan harga memberikan pengaruh terbesar pada harga yang diberikan. Harga yang relatif terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk akan mempengaruhi kepuasan pada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Indrasari (2019) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, nilai pelanggan dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

Harga berperan penting dalam bauran pemasaran, karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Keputusan penentuan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra. Kotler dan Armstrong (2018) menyatakan indikator yang mencerminkan harga adalah keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing, kesesuaian harga dengan manfaat produksi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng dan uraian yang telah di paparkan di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji dan melakukan telaah ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Terjadi ketidakstabilan jumlah penjualan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng pada bulan Juli s/d September
2. Tingginya kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*, sehingga perlu diteliti faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut.

3. Adanya hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten seperti yang sudah diuraikan pada latar belakang.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, dipandang perlu melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar penelitian berfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan dan untuk menghindari meluasnya permasalahan. Maka penulis hanya meneliti kualitas pelayanan dan persepsi harga sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* di Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng. Dalam rangka mencapai tujuan ini, penelitian akan mencoba menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng?

3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng.
3. Menguji pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik bisnis untuk meningkatkan layanan dan mengoptimalkan persepsi harga mereka guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan meningkatkan daya saing di industri kuliner yang kompetitif.

