

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia semakin berkembang pesat sehingga membuat persaingan semakin meningkat (Sugianto & Sugiharto, 2013). Salah satunya bisnis kuliner yang juga mengalami persaingan semakin ketat. Pengusaha bisnis kuliner harus memikirkan strategi yang tepat untuk dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan usaha yang dimilikinya.

Kuliner sangat diminati oleh setiap orang, karena merupakan kebutuhan pokok dan sumber kehidupan bagi setiap orang dalam kehidupan sehari-hari. Selain menguntungkan bisnis kuliner bagi pelaku bisnis, dapat juga mengubah pola hidup masyarakat yang akan terbiasa dengan makan diluar rumah, karena selain efisien dapat juga dijadikan sebagai sarana refreshing bersama keluarga atau teman-teman.

Menurut Drs. H Saifullah Yusuf (Gus Ipul) selaku pemerintah provinsi Jawa Timur, Pertumbuhan bisnis kuliner makanan dan minuman di Jatim hingga Mei 2017 tercatat tumbuh hingga 20 persen. “Daya tarik kuliner Jatim memang luar biasa. Berdasarkan data Apkrindo Jatim, pertumbuhan usaha kuliner cukup tinggi yaitu sebesar 15-20 persen. Pertumbuhan usaha kuliner tinggi sekali. Sehingga melihat potensi dunia kuliner ini harus diberikan perhatian khusus,” ujarnya (Bhirawa , 2017). Kota Jombang merupakan salah satu Kabupaten yang ada di provinsi Jawa Timur juga mengalami peningkatan bisnis kuliner seperti warung, rumah makan, restoran dan cafe.

Kedai Roti Bakar 543 Jombang merupakan salah satu cafe *frenchise* dari Kedai Roti Bakar 543 yang berpusat di kota Solo. Roti bakar 543 Jombang termasuk cafe baru yang berdiri pada 28 November 2017 dengan pemilik 3 *owner* dan 15 karyawan. Berikut ini data penjualan Kedai Roti Bakar 543 Jombang bulan Nopember 2017 sampai April 2018:

Tabel 1.1

Data Penjualan Kedai Roti Bakar 543 Jombang

Bulan	Jumlah
November - Desember	220.000.000
Januari	160.000.000
Februari	150.000.000
Maret	138.000.000
April	133.000.000

Sumber: Roti Bakar 543 Jombang, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 data penjualan Kedai Roti bakar 543 mengalami penurunan setiap bulannya. Bulan November – Desember 2017 penghasilan sebesar Rp. 220.000.000 pada bulan Januari Sampai bulan April 2018 mengalami penurunan. Penurunan penjualan diduga disebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap makanan dan pelayanan pada Kedai Roti bakar 543 Jombang.

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan suatu bisnis, termasuk didalamnya bisnis restoran. Petzer and Mackay (2014) menyatakan bahwa salah satu faktor penting pembentuk kepuasan

pelanggan makanan adalah *Food Quality* (kualitas makanan). Penilaian kualitas makanan erat kaitannya dengan gaya hidup. Perubahan gaya hidup, tata cara dalam menikmati hidangan pada masyarakat khususnya penikmat kuliner, membawa para pelaku bisnis kuliner ini kepada ide baru yang lebih kreatif dan inovatif, tentang tata cara penyajian makanan yang menggugah selera, kelezatan rasa, banyaknya variasi pilihan makanan, higienitas, kesegaran, dan temperature yang sesuai.

Hasil wawancara dengan beberapa konsumen mengatakan pihak Roti bakar 543 Jombang kurang memperhatikan kebersihan makanan, sehingga berpengaruh terhadap selera makan pelanggan. Kepuasan merupakan faktor penting bagi pemilik cafe karena jika konsumen merasa puas konsumen akan berkunjung kembali ke cafe tersebut. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh pada data penjualan cafe. Kepuasan menurut (Kotler P. , 1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja yang dirasakan (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Jika kinerja dirasakan dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja dirasakan memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan konsumen amat puas atau senang.

Food Quality atau kualitas makanan merupakan faktor penting dan juga berpengaruh pada kepuasan konsumen. Menurut (Essinger & Wylie, 2003) menjelaskan kualitas khususnya pada makanan dalam beberapa kategori seperti kualitas dalam hal rasa, kuantitas atau porsi, variasi menu atau variasi jenis makanan yang ditawarkan, cita rasa yang khas, higienis atau kebersihan, dan inovasi. Roti bakar 543 Jombang menawarkan makanan dan minuman dengan bahan dasar yang menu-menunya cukup mudah seperti roti bakar, pisang bakar,

indomie, roti bakar & nasi goreng, meskipun bahan dasar cukup mudah, cafe ini merubah penampilan dengan berbagai *topping* dan inovasi yang luar biasa sehingga bisa merubah persepsi konsumen yang biasa saja dengan produk cafe ini menjadi terkesan dan ingin mencobanya. Berikut ini, beberapa menu yang ditawarkan Roti Bakar 543.

Gambar 1.1

Menu Roti Bakar 543 Jombang



Roti bakar dengan topping
(ovaltime+pisang+keju+oreo)



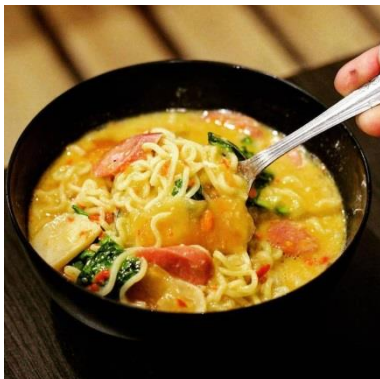
Pisang bakar kitkat Greentea



Alpukat kocok with:
 - chocolatos saos
 - skippy jam
 - nuttella
 - ovaltime



Thai taro dan thai red velvet



Indomie seblak



Indomie hotplate chicken teriyaki

Sumber: Roti Bakar 543 Jombang, 2018

Berdasarkan gambar di atas menu yang di tawarkan oleh Roti bakar 543 Jombang diharapkan mampu membuat konsumen merasa puas. Menu tersebut mulai dari harga 3.500 hingga 45.000 untuk minuman sedangkan makanan berkisar

dari 6.000 hingga 50.000. Menu andalan cafe ini sudah tahu pastinya yaitu roti bakar.

Ragam menu yang ditawarkan Roti bakar 543 Jombang dimaksudkan memberikan kepuasan bagi yang berkunjung, selain itu Roti bakar 543 Jombang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengunjung mengatakan pelayanan di Roti Bakar 543 Jombang terlalu lama menunggu pesanan, hal ini perlu diperhatikan oleh Roti Bakar 543 Jombang. Karena dari variabel tersebut bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk. Dari pengaruh tersebut mengakibatkan penurunan penjualan di Roti Bakar 543 Jombang. Setiap komponen dari variabel tersebut dapat memberikan pengaruh yang positif dan negatif terhadap kepuasan konsumen. Jika variabel kualitas pelayanan, memberikan pengaruh negatif maka akan menurunkan kepuasan konsumen sehingga nantinya konsumen tidak akan kembali membeli produk tersebut dan dapat menurunkan penjualan produk.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Food Quality* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen** (Studi pada Pelanggan Roti Bakar 543 Jombang) “.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka masalah dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan variabel *food quality* terhadap kepuasan konsumen Roti Bakar 543 Jombang ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Roti bakar 543 Jombang ?

1.3 Batasan masalah

1. Peneliti hanya berfokus pada variabel *food quality*, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.
2. Tempat penelitian hanya di tempat Roti Bakar 543 Jombang.
3. Responden hanya pada pelanggan Roti Bakar 543 Jombang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *food quality* terhadap kepuasan konsumen Roti Bakar 543 Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Roti Bakar 543 Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi bagi perusahaan tentang faktor-faktor seperti *food quality* (kualitas makanan), dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dapat diimplementasikan dalam menentukan strategi yang harus

ditetapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan penjualannya dijangka panjang.

2. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan realita yang ada.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Bagi pembaca umum dapat memberikan pengetahuan lebih tentang restoran Roti Bakar 543 Jombang.