

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Customer satisfaction sangat penting bagi suatu perusahaan diberbagai industri, karena kepuasan pelanggan memiliki efek positif pada niat loyalitas pelanggan dan perilaku pembelian ulang, yang keduanya dapat meningkatkan stabilitas pelanggan perusahaan (Stanujkic et al., 2019). Ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, *customer satisfaction* menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku konsumen setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan (Dwaikat et al., 2019). *Customer satisfaction* telah lama dipahami sebagai peran yang menentukan untuk pencapaian dan ketahanan bisnis di pasar yang kompetitif saat ini (Yuliantoro et al., 2019). *Customer satisfaction* merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran, yang menghubungkan proses pembelian dan konsumsi dengan fenomena pasca pembelian (Kandampully & Suhartanto, 2013).

Customer Satisfaction telah menjadi salah satu masalah utama dalam pariwisata selama beberapa dekade, dan ini adalah topik yang diteliti dengan baik dalam literatur pariwisata (Yoon & Uysal, 2005; Agyeiwaah et al., 2016; Ghaderi et al., 2018). Dalam industri makan dan minum, *customer satisfaction* telah menjadi topik utama yang memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja bisnis dan retensi pelanggan (Dwaikat et al., 2019). *Customer satisfaction* menjadi sebuah alat ukur perusahaan dalam mengetahui baik atau buruknya suatu perusahaan (Alhelalat et al., 2017). Rendahnya tingkat kepuasan dapat menimbulkan dampak negatif terhadap profitabilitas perusahaan (Stanujkic et al., 2019). Ketidakpuasan atau kepuasan pelanggan secara keseluruhan berasal dari setiap transaksi layanan yang dirasakan (Tikkanen, 2002).

Penelitian tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) telah dilakukan hampir diseluruh industri seperti perbankan (Kombo 2015, Amegbe & Osakwe 2018), *travel* (Asperen et al., 2017), *retail* (Castillo 2017, Kim et al.,

2020), hotel (Minh et al., 2015, Van Asperen et al., 2018), restoran (Han & Ryu 2009, Canny 2014, Muskat et al., 2019). Penelitian mengenai *customer satisfaction* menjadi perhatian dalam literatur pemasaran layanan, karena kontribusinya dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan untuk organisasi jasa (El-Adly, 2018).

Industry restoran merupakan sector usaha yang mengalami pertumbuhan secara terus menerus serta menjadi bagian penting dalam kemajuan dunia pariwisata. Pengetahuan tentang kebutuhan konsumen diperlukan untuk industry restoran agar dapat bertahan lama (Schjøll & Alfnes, 2017). Produk dan jasa yang terdapat dalam sebuah restoran merupakan hal penting dalam menentukan kepuasan pelanggan serta konsumen cenderung akan datang kembali ke restoran pada masa yang akan datang jika kualitas makanan dan pelayanannya itu baik (Petzer & Mackay, 2014).

Kota Tangerang Selatan dikenal sebagai kota Pendidikan, multietnis, multi budaya dan pusat perdagangan bebas yang menghadirkan berbagai pusat perbelanjaan yang banyak tersebar di kota ini. Selain memiliki banyak *factory outlet* yang tersebar, Tangerang Selatan juga memiliki potensi bisnis kuliner yang perkembangannya dapat mendorong kuliner daerah lain untuk mengisi keberagaman kuliner nusantara.

Saat ini usaha makanan dan minuman sudah banyak diminati oleh pelaku usaha bisnis di Tangerang Selatan. Kota Tangerang Selatan memiliki banyak tempat makan yang enak dan unik, mulai dari hidangan khas hingga kuliner kekinian. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah usaha kuliner dan restoran di beberapa daerah di Tangerang Selatan. Berikut adalah jumlah usaha kuliner dan restoran di beberapa daerah di Tangerang Selatan:

TABEL 1. 1
**JUMLAH USAHA KULINER DI BEBERAPA DAERAH DI
TANGERANG SELATAN TAHUN 2019**

	Usaha Kuliner	Restaurant
Ciputat	1.494	102
Ciputat Timur	1.705	61
Pamulang	842	25
Pondok Aren	973	117
Setu	486	31
Serpong	2.137	135
Serpong Utara	1.230	100
Jumlah	8.867	571

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang Selatan, 2020

Tabel diatas menunjukan bahwa persaingan dalam usaha makanan dan minuman di beberapa daerah di Tangerang Selatan semakin ketat. Banyaknya resto dan usaha kuliner yang bermunculan, menyebabkan beberapa perusahaan tidak mampu bersaing sehingga menutup perusahaannya.

Rumah makan khas Betawi Babeh Sadeli merupakan salah satu rumah makan yang menjual makanan Betawi sebagai menu utamanya. Rumah makan khas Betawi Babeh Sadeli didirikan pada April 2015. Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli terletak di Jl. Jombang Raya, Kec. Pondok Kacang Timur, Pondok Aren, Tangerang Selatan. Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli menjadi plop rumah makan khas Nusantara di daerah Pondok Aren saat itu karena pada awal berdirinya belum ada rumah makan lain yang menjual makanan khas Betawi. Rumah Makan Babeh Sadeli menjual varian menu makanan khas Betawi dengan mutu dan rasa yang tinggi. Sehingga menarik konsumen yang menyukai kuliner nusantara. Rumah makan ini memiliki menu utama yaitu berbagai macam ikan pecak, sehingga *tag line* dari rumah makan ini adalah “Rajanya Pecak Ikan”.

Semakin meningkatnya persaingan bisnis restoran mengakibatkan jumlah konsumen di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli tidak stabil. Hal ini disebabkan oleh banyaknya restoran yang mempunyai konsep serupa yang berada di kawasan Pondok Aren. Permasalahan tersebut mengakibatkan jumlah konsumen di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 jumlah konsumen Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli. Berikut data jumlah konsumen Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli tahun 2018-2020:

TABEL 1. 2
JUMLAH KONSUMEN RUMAH MAKAN KHAS BETAWI
BABEH SADELI

Tahun	Jumlah Konsumen
2018	23.172
2019	21.673
2020	17.841

Sumber: Manager Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli, Januari 2021

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah konsumen di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli dari tahun 2018 sampai 2020 mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya restoran baru di kawasan Pondok Aren yang menggunakan konsep atau tema yang serupa dan juga dikarenakan adanya ketidakpuasan pelanggan di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli. Penurunan konsumen yang terlihat sangat signifikan terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 3.832 konsumen, ini dikarenakan permasalahan yang sudah ada diperparah oleh adanya pandemic Covid-19.

Pandemic COVID-19 melanda Indonesia pada awal tahun 2020. Industri *food and beverage* sendiri merupakan salah satu sector yang terkena dampak dari adanya pandemic ini. Salah satu dampak nyata dari pandemic Covid-19 ini ialah menurunnya jumlah konsumen yang melakukan dine-in dan juga menurunnya pendapatan perusahaan. Hal ini disebabkan karena adanya peraturan Pemerintah yaitu diberlakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), sehingga berdampak pada jam operasional perusahaan.

Dampak yang dirasakan Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli adalah adanya peraturan pemerintah yaitu PSBB sehingga Rumah Makan diharuskan tutup untuk sementara waktu dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Penutupan Rumah Makan ini dilakukan selama bulan April, pada pertengahan Mei Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli dibuka kembali dengan mengikuti protocol kesehatan dari pemerintah seperti menjaga jarak, menggunakan masker saat melakukan pemesanan, cek suhu tubuh, dan juga pengurangan kuota konsumen Rumah Makan.

Penurunan jumlah konsumen di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli ini tidak bisa dianggap masalah kecil, karena berdampak pada pendapatan perusahaan serta mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Dampak jangka panjangnya yaitu menghambat perkembangan perusahaan dan membuat perusahaan tidak mampu bersaing lagi. Jika jumlah konsumen mengalami penurunan maka perlu adanya evaluasi bagi Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli untuk mempertahankan konsumen yang telah melakukan pembelian dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen.

Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nya merupakan strategi perusahaan dalam memenangkan persaingan serta dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan, yang akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Menurunnya pendapatan dan jumlah konsumen di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli dapat di sebabkan oleh beberapa factor, salah satunya yaitu kurang puasnya konsumen terhadap produk dan jasa yang diberikan Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli. Seperti dilihat pada tabel 1.3 Data Complain konsumen Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli, rata-rata complain yang di dapat oleh Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli didominasi oleh pelayanan dan kualitas makanan yang tidak memuaskan. Berikut data complain Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli:

TABEL 1.3
DATA COMPLAIN KONSUMEN RUMAH MAKAN KHAS BETAWI BABEH SADELI

No	Nama	Guest Review	Tahun
1	Juan Nuno	Makanannya enak banget, tapi sayang waitersnya kurang sopan, kurang ramah, pelayanan buruk sekali	2018
2	Ega Afifah	Kualitas makanan kurang baik, beli pecak bandeng tapi bandengnya masih ada darah	2019
3	Umi Sumiati	Sekarang makanannya kurang enak, apa pesanannya kurang diperhatikan, tahu gorengnya asem	2019
4	Agustia Fadhillah	Rasa enak, tapi pelayanannya lama, masa mesen menu yang datang satu-satu. Udah gitu pelayannya gak sopan diajak ngomong malah melengos aja	2019
5	Agung Yani	Pelayanan lama, rasa teh panasnya seperti basi, asem	2020
6	Heri Yanto	Tempat makan yang buruk, pelayanan tidak menyenangkan, menu yang selalu kosong, kami belum selesai sudah disuruh mengosongkan <i>table</i>	2020
7	Vahmis	Kemarin di lalapan saya ada ulatnya. Tidak ada permintaan maaf atau kompensasi dari staff <i>restaurant</i> . Banyak lalat, tempat makan bau terasi, mungkin ada yang tumpak tidak dibersihkan	2020
8	Bone99	Tempatnya <i>recommended</i> dan rasa ikan bakarnya lumayan, menunya tidak sesuai <i>booklet</i> . Minuman jeruknya gak karuan, seperti tidak asli jeruk. Pelayanannya kurang ramah. Harga <i>standart</i> dan terjangkau	2020

Sumber: *Manajer Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli, google review 2020*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa, rekapitulasi tanggapan konsumen melalui online review di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli menunjukkan beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memuaskan konsumen seperti pelayanan, kebersihan tempat, dan rasa makanan. Online review dapat menjadi pengukur kepuasan di industry pariwisata khususnya *restaurant*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *customer satisfaction* dapat ditingkatkan melalui *dining experience* (Muskat et al., 2019; Ojo & Omoh, 2014; Yong et al., 2013). Penelitian mengenai *dining experience* memiliki efek positif yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Muskat et al., 2019 mengemukakan bahwa terdapat empat dimensi pembentuk *dining experience*, yaitu *food quality*, *service quality*, *quality of environment* dan *price fairness*.

Komponen tersebut di implementasikan ke dalam kegiatan pelayanan di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli diantaranya adalah *food quality*, sebelumnya terdapat beberapa makanan yang kurang *fresh* dan penataan hidangan tidak rapi, tetapi sekarang dalam pemilihan bahan baku diperhatikan tingkat kesegarannya dan juga berinovasi dalam menata hidangan agar rapi dan menarik. *Service quality*, sebelumnya pelayan sangat lambat dan juga kurang sigap dalam melayani konsumen, sekarang pelayan diberikan evaluasi diluar jam kerja dan saat *briefing* sehingga lebih berkompeten dalam melakukan pelayanan. *Quality of Environment*, awalnya lingkungan resto kurang terawat seperti saung, tempat parkir yang sempit, wastafel yang kotor, akan tetapi sekarang pemeliharaan lingkungan resto lebih baik sehingga terlihat bersih dan terawat. Terakhir *price fairness*, yang sebelumnya harga dengan porsi makanan tidak sebanding, untuk sekarang harga sesuai dengan porsi makanan yang ditawarkan.

Mempertahankan konsumen menjadi tantangan bagi Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli agar tidak kehilangan konsumennya, *dining experience* menjadi sebuah kunci untuk mempertahankan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen melalui atribut didalamnya seperti *food quality*, *service quality*, *quality of environment* dan *price fairness*. Atribut-atribut di dalam

dining experience akan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan agar tidak kehilangan pelanggannya. Pemaparan dan fenomena tersebut perlu diketahui seberapa jauh pengaruh *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan yang datang ke Rumah Makan Khas Babeh Sadeli, serta dapat menaikkan jumlah konsumen dan juga *revenue* yang turun karena adanya restoran baru dengan konsep yang lebih menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai “**Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Customer Satisfaction*”** survei terhadap konsumen yang pernah bersantap di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli pada Masa Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat *customer satisfaction* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli ?
2. Bagaimana gambaran tingkat *dining experience* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli ?
3. Apakah terdapat pengaruh *dining experience* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Gambaran tingkat *customer satisfaction* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli.
2. Gambaran tingkat *dining experience* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli.
3. Pengaruh *dining experience* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen di Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut;

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis pada umumnya khususnya pada bidang manajemen pemasaran pariwisata yang berkaitan dengan *dining experience* dan pengaruhnya terhadap *customer satisfaction*.
2. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis yaitu untuk industri restoran khususnya bagi Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli tentang pengaruh *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan landasan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *dining experience* terhadap kepuasan pelanggan.