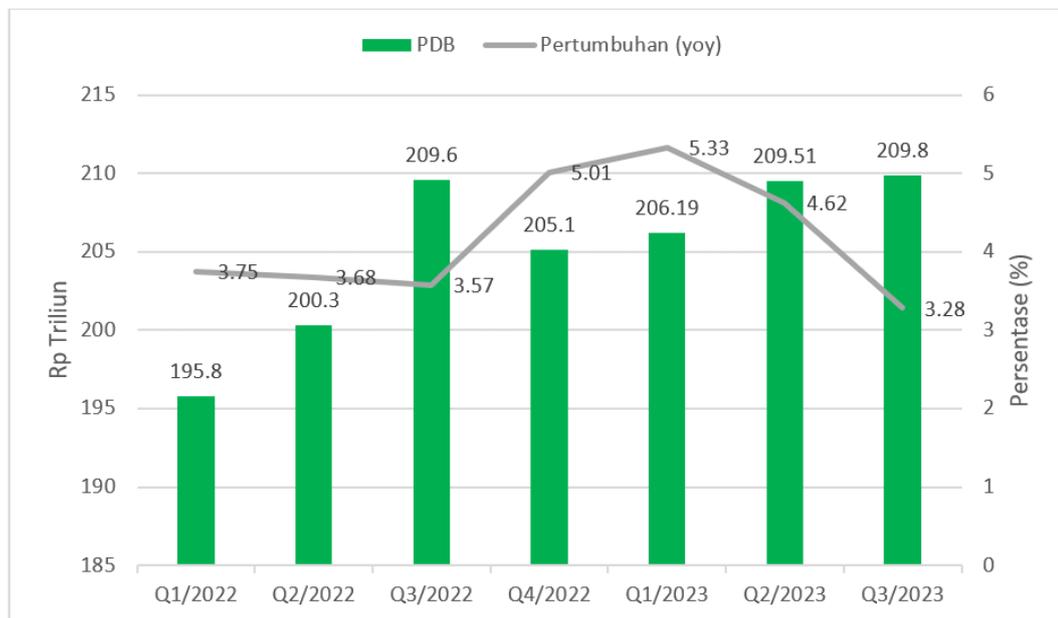


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, industri restoran serta rumah makan tengah berkembang signifikan seiring pulihnya kondisi ekonomi pasca dampak pandemi COVID-19. Kementerian Perindustrian mencatat tren positif di sektor industri restoran ini pada tahun 2023, dengan pertumbuhan mencapai 4,62%, menunjukkan peningkatan yang berarti dari angka pertumbuhan sebesar 3,68% pada tahun sebelumnya, yakni 2022. Peningkatan angka pertumbuhan ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap beragam pengalaman kuliner dan kebiasaan konsumsi yang semakin beragam. Dengan berbagai variasi menu, konsep tempat makan yang unik, serta perhatian terhadap kualitas produk dan pelayanan, industri restoran dan rumah makan berhasil memenuhi ekspektasi pasar yang terus berkembang (Kemenperin, 2023).



Sumber: Diolah Penulis berdasarkan Badan Pusat Statistik dan Data Indonesia (2023)

Gambar 1.1 Pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman Q3/2022-Q3/2023

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa adanya peningkatan PDB dari sektor industri makanan dan minuman sebesar 3,28% atau Atas Dasar Harga Konstan (ADHK) mencapai Rp 209,8 triliun. Angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp 209,6 triliun. Kinerja yang positif ini dalam industri tersebut dapat diatributkan kepada beberapa faktor, salah satunya kinerja ekspor produk makanan dan minuman ke luar negeri yang berhasil meningkatkan nilai PDB industri ini. Dampak dari peningkatan ini juga mencerminkan daya saing produk makanan dan minuman dalam pasar global, yang turut memberikan kontribusi signifikan pada pertumbuhan sektor industri di tingkat nasional (DataIndonesia.id, 2023).

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang sering memunculkan hal-hal baru yang menjadikan Kota Bandung seperti memiliki magnet tersendiri bagi masyarakat di daerah lain. Kota Bandung yang memiliki beragam jenis usaha sangat baik dikembangkan oleh pelaku wirausaha kreatif. Berbagai sektor seperti properti, perdagangan, pariwisata, layanan, pendidikan, kesehatan, transportasi hingga sektor kuliner dapat dipilih sebagai bidang investasi yang menguntungkan (Sysadmin, 2016).

Sektor kuliner yang mengalami pertumbuhan pesat sendiri menghasilkan tempat-tempat makan beserta pusat jajanan yang banyak wisatawan minati di Kota Bandung. Banyaknya kafe yang didirikan di Kota Bandung memunculkan persaingan yang ketat pada dunia usaha serta mengharuskan perusahaan untuk lebih tanggap terkait beragam perubahan yang terjadi dengan amatlah mudah serta cepat. Kafe yakni bagian sektor bisnis yang berjalan pada sektor kuliner yang mempunyai persaingan ketat. Pada upaya bertahan persaingan dalam bisnis kafe, perusahaan harus mampu bersaing dengan menerapkan strategi-strategi meningkatkan kualitas produk hingga kualitas pelayanan. Datu dari banyaknya kafe di Bandung yang menarik perhatian penulis yakni Kafe Jatinangor House, yang berada di Jl. Cisitua Indah No. 4, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa barat.

Kafe menjadi satu dari banyaknya unit bisnis yang sejumlah diantaranya sudah berjalan dari sejak lama di Kota Bandung, serta sekarang ini sudah banyak berdiri unit bisnis yang serupa, berikut yakni daftar nama kafe yang berada di daerah Dago Kota Bandung:

Tabel 1.1 Daftar Urutan Kafe di Daerah Dago Kota Bandung berdasarkan Rating Google 2024

No	Nama Kafe	Alamat	Rating
1	Kopi Kaluargi Cisitu	Jl. Cisitu Lama No, Dago	4.9
2	Happy Space Coffee	Jl. Cisitu Indah III No. 2, Dago	4.8
3	KOZI Coffee x MARAWA	Jl. Kidang Pananjung No. 6, Dago	4.7
4	Cikopi Di Cisitu	Jl. Cisitu Baru No. 23, Dago	4.7
5	Its LO.CO	Jl. Terusan /bukit Dago Selatan No. 51, Dago	4.6
6	Kyomi Space	Jl. Ir. H. Juanda No. 130, Dago	4.6
7	Seketara	Jl. Ir. H. Juanda No. 277, Dago	4.6
8	District Dago Café & Resto	Jl. Ir. H. Juanda No. 339, Dago	4.6
9	Caffe Bene Dago	Jl. Ir. H. Juanda No. 155, Dago	4.5
10	Monday Co Dago	Jl. Bukit Dago Utara I No. 9, Dago	4.5
11	CISGAR Coffee & Eatery	Jl. Cisitu Lama VIII No. 17, Dago	4.5
12	Jatinangor House	Jl. Cisitu Indah No. 4, Dago	4.2

Sumber: Google Review (2024)

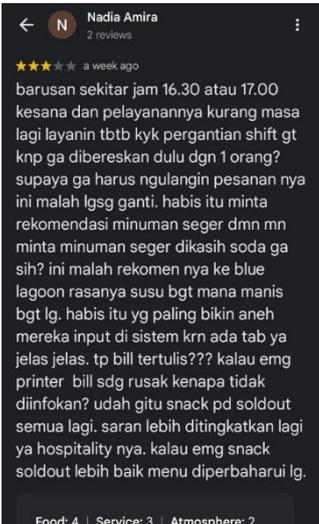
Tabel 1.1 memperlihatkan bahwasanya Jatinangor House berada urutan *rating* yang paling rendah yakni 4,2. Karenanya, perihal ini menarik minat penulis guna melangsungkan penelitian pada perusahaan terkait guna mencari tahu lebih jauh permasalahan yang perusahaan hadapi, alhasil menyebabkan ada di posisi tersebut. Jatinangor House yakni perusahaan yang berjalan di bidang kafe, yang berdiri pada tahun 2018 hingga sekarang. Pertama kali didirikan hanya menyediakan produk kopi dan makanan pendamping, seiring waktu makin banyak

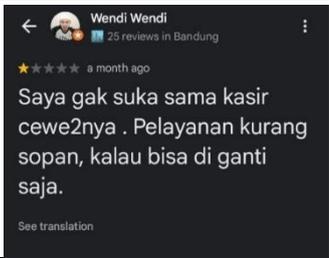
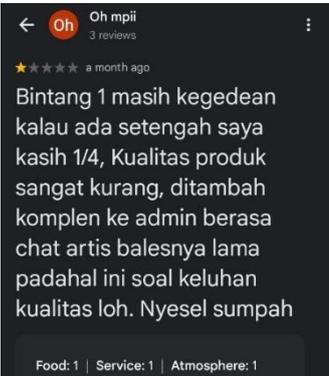
ide timbul melalui penyediaan produk-produk makanan lain, misalnya *main course* dan *lights meals*.

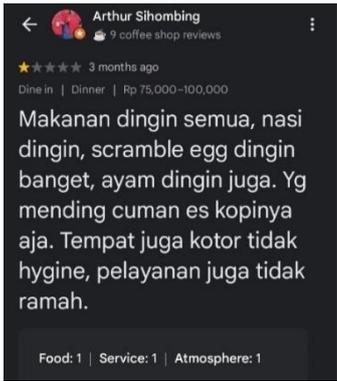
Kak Rendy Hermawan selaku *leader outlet* Jatinangor House Cisitu Dago mengemukakan melalui wawancara bahwa penjualan Jatinangor House mengalami penurunan terutama pada tahun 2020 ketika masa COVID-19 yang membuat omset *outlet* merosot hingga membuat *outlet* tidak beroperasi untuk sementara. *Outlet* kembali beroperasi pada tahun 2021 pasca COVID-19 dengan menerapkan pelayanan secara bertahap dari *online* hingga *offline*. Selain karena COVID-19, banyaknya kafe baru yang muncul membuat Jatinangor House menambah pesaing baru dan tidak menjadi pilihan pertama bagi konsumen sebagai kafe yang ingin dikunjungi.

Suatu perusahaan harus mengetahui kebutuhan dan ketertarikan konsumen serta harus menerapkan strategi pemasaran yang jitu, seperti selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas baik itu pelayanan maupun produk perusahaan sebagai upaya mendapatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen. Di Jatinangor House sendiri, selain memperoleh *rating* yang rendah, banyak konsumen yang mengeluhkan bagaimana *dining experience* yang diberikan oleh pegawai disana. Berikut adalah beberapa ulasan terbaru dari *customer* Jatinangor House:

Tabel 1.2 Ulasan *Customer* Jatinangor House *Outlet* Cisitu Dago

Ulasan <i>Customer</i> Jatinangor House <i>Outlet</i> Cisitu Dago	
 <p>barusan sekitar jam 16.30 atau 17.00 kesana dan pelayanannya kurang masa lagi layanin tbtt kyk pergantian shift gt knp ga dibereskan dulu dgn 1 orang? supaya ga harus ngulangin pesanan nya ini malah lgsg ganti. habis itu minta rekomendasi minuman seger dmn mn minta minuman seger dikasih soda ga sih? ini malah rekomen nya ke blue lagoon rasanya susu bgt mana manis bgt lg. habis itu yg paling bikin aneh mereka input di sistem krn ada tab ya jelas jelas. tp bill tertulis??? kalau emg printer bill sdg rusak kenapa tidak diinfokan? udah gitu snack pd soldout semua lagi. saran lebih ditingkatkan lagi ya hospitality nya. kalau emg snack soldout lebih baik menu diperbaharui lg.</p> <p>Food: 4 Service: 3 Atmosphere: 2</p>	<p><i>Customer</i> mengeluhkan pelayanan kafe yang dimana pegawai secara tiba-tiba melakukan pergantian <i>shift</i> disaat melayani <i>customer</i>, sehingga membuat <i>customer</i> harus mengulangi pesannya. Juga menyayangkan pelayanan pegawai yang tidak sesuai dalam merekomendasikan menu, serta</p>

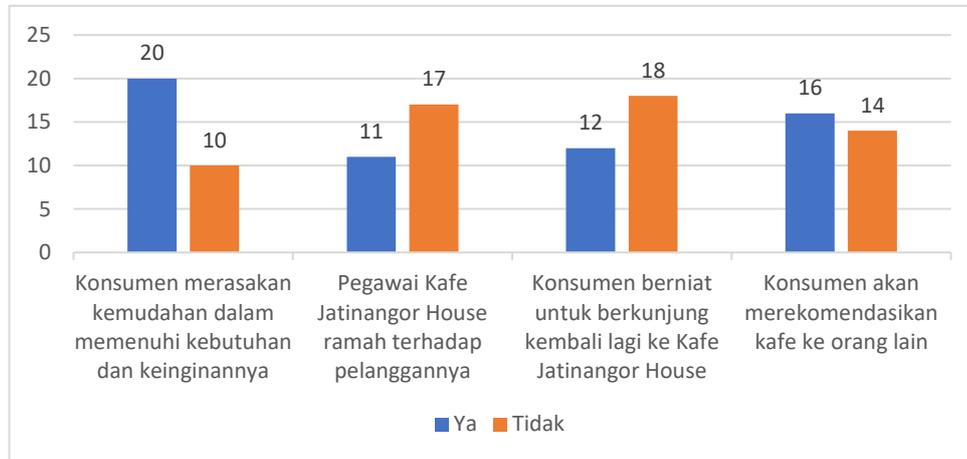
	tidak adanya informasi mengenai struk pesanan.
	<i>Customer</i> mengeluhkan kualitas produk makanan yang sudah tidak baik dan tidak <i>fresh</i> serta pelayanan kasir yang sangat tidak ramah.
	<i>Customer</i> mengeluhkan pelayanan pegawai yang kurang sopan, terutama pegawai perempuannya.
	<i>Customer</i> mengeluhkan pelayanan pegawai yang tidak teliti sehingga membuat pesanan <i>customer</i> tertunda satu jam.
	<i>Customer</i> mengeluhkan kualitas produk yang kurang baik, serta admin kafe yang sangat <i>slow respon</i> dalam menanggapi keluhan <i>customer</i> .

	<p><i>Customer</i> mengeluhkan pelayanan kafe yang kurang baik seperti pegawai yang tidak ramah, tempat yang tidak <i>hygiene</i>, kualitas produk yang tidak baik.</p>
	<p><i>Customer</i> mengeluhkan pesanan makanan yang tidak sesuai.</p>
	<p><i>Customer</i> mengeluhkan pesanan makanan yang tidak sesuai dan kualitas makanan yang sudah tidak baik.</p>

Sumber: Diolah Penulis berdasarkan Review Google dan Shopee Food (2024)

Dari ulasan di atas terlihat bahwa Jatinangor House dinilai memiliki kualitas produk dan pelayanan yang buruk dan tidak ramah terhadap pelanggannya baik dalam pelayanan langsung maupun pelayanan produk lewat aplikasi layanan pesan-antar. Pelanggan mengeluhkan karyawan yang kurang memberikan pelayanan yang baik serta penyajian produk yang tidak sesuai dengan produk yang pelanggan pesan. Hal tersebut menjadi sebuah permasalahan apakah *dining experience* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *revisit intention* pada Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitu Dago Kota Bandung.

Memperkuat adanya masalah terhadap *dining experience* di Kafe Jatinangor House outlet Cisitu Dago, peneliti melakukan pra penelitian terhadap 30 responden yang pernah berkunjung ke Kafe Jatinangor House outlet Cisitu Dago:



Sumber: Kuesioner Pra-Penelitian, Diolah oleh Penulis (2023)

Gambar 1.2 Grafik Kepuasan *Dining Experience* Jatinangor House dari Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

Dari total 30 responden kuesioner pra-penelitian dapat diketahui bahwa pada pertanyaan pertama aspek *dining experience* 20 konsumen merasakan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya selama di kafe. Pada pertanyaan kedua dalam aspek *dining experience* menunjukkan 17 orang tidak memperoleh pelayanan yang ramah dari pegawai kafe sehingga konsumen merasa kurang nyaman. Sedangkan pada pertanyaan ketiga pada aspek *revisit intention* menunjukkan bahwa 18 orang tidak berniat untuk berkunjung kembali lagi ke kafe. Pada pertanyaan keempat 16 orang menunjukkan akan merekomendasikan kafe ke orang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *dining experience* atau pengalaman bersantap di Kafe Jatinangor House masih kurang dirasakan oleh konsumen. Melihat pentingnya aspek *dining experience*, hal ini menjadi suatu permasalahan terhadap minat berkunjung kembali pada konsumen.

Minat berkunjung kembali atau *revisit intention* merupakan bagian dari niat berperilaku konsumen yang dapat mempengaruhi profitabilitas yang dimana *revisit intention* masih berkaitan dengan keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *revisit intention* merupakan *dining experience*. Saat ini *revisit intention* menjadi sangat penting karena keinginan dan

kebutuhan pelanggan yang beragam. Perusahaan yang mengabaikan aspek *revisit intention* akan kehilangan eksistensinya dengan perusahaan yang memiliki strategi dan solusi atas permasalahan minat beli pelanggan. Hal tersebut perlu adanya tindak lanjut sebagai suatu upaya untuk mempertahankan daya saing bisnis dan sebagai solusi mengatasi rendahnya nilai *dining experience* pada perusahaan tersebut (Hasan, 2009).

Berdasarkan dengan hal di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “PENGARUH *DINING EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA KAFE JATINANGOR HOUSE *OUTLET* CISITU DAGO KOTA BANDUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana pengaruh *dining experience* Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh *revisit intention* Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* pada Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yakni:

1. Menganalisis pengaruh *dining experience* Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung.
2. Menganalisis pengaruh *revisit intention* Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung.
3. Menganalisis pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* pada Kafe Jatinangor House *outlet* Cisitudo Dago Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini harapannya memberi manfaat yakni:

1. Manfaat Akademik

Meluaskan kajian ilmu pengetahuan terutama terkait pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* pada Kafe Jatinangor House outlet Cisitu Dago Kota Bandung serta adanya tambahan referensi pustaka bagi penelitian lain.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Selaku pengalaman, pembelajaran, juga penerapan ilmu pengetahuan yang didapat sepanjang perkuliahan serta selaku satu dari banyaknya syarat guna mendapat gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Manajemen Industri Katering.

b. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini harapannya mampu menjadi rekomendasi beserta input bagi pengelola terkait pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* pada Kafe Jatinangor House outlet Cisitu Dago Kota Bandung.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini mampu menjadi satu dari banyaknya informasi beserta referensi bagi mahasiswa/i yang hendak melangsungkan penelitian yang serupa maupun bagi umum.