

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sekarang ini kebutuhan masyarakat semakin lama akan semakin bertambah, masyarakat harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Dengan keadaan yang sekarang serba maju, masyarakat memanfaatkannya dengan membuka lahan pekerjaan baru seperti berbisnis. Banyak alasan mengapa yang paling penting diutamakan dalam berbisnis adalah mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya dan perekonomian mereka pun bisa meningkat sehingga kebutuhan mereka yang semakin lama semakin bertambah bisa terpenuhi. Bisnis adalah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Allan Afuah, 2004).

Jenis bisnis beragam sehingga bisnis dapat dikelompokkan sesuai dengan macam dan jenisnya. Pengelompokan bisnis bisa berdasarkan aktifitas atau kegiatan yang dilakukannya yang sama-sama bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Salah satu macamnya adalah bisnis industri jasa, jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik (Kotler & Keller, 2012:214). Selain itu industri jasa adalah industri yang melakukan kegiatan ekonomi dan menghasilkan produk yang memberikan nilai tambah yang bersifat tidak terwujud seperti hiburan, kenikmatan, sehat, santai (Alma, 2007). Bisnis dibidang industri jasa menjadi digemari bagi sebagian besar masyarakat karena bisnis ini bisa dirasakan langsung pelayanannya baik oleh konsumen maupun produsen. Produsen akan tahu secara langsung bagaimana reaksi konsumen saat menerima produk atau jasa, begitu juga dengan konsumen yang bisa langsung merasakan produk atau jasa yang dihasilkan produsen.

Bisnis dibidang kuliner atau industri jasa boga salah satunya yang sedang digemari. Industri jasa boga adalah industri yang mengolah bahan mentah minuman dan makanan menjadi santapan yang siap saji (Endar Sugiarto, 1999). Bisnis kuliner seolah tidak pernah menemui titik

**Retno Palupi, 2018**

*ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

jenuh terutama restoran yang terbilang bisnis cukup menjanjikan harapan dan menjadi salah satu bidang yang dipilih sebagai andalan meraup keuntungan. Hal ini dikarenakan setiap orang pasti

**Retno Palupi, 2018**

*ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

mebutuhkan makanan dan minuman. Selain itu restoran juga menawarkan aneka ragam produk seperti makanan dan minuman yang lebih dari 1 (satu) macam yang dijualnya. Restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu (Sihite, 2000:16).

Sama seperti bisnis jasa lainnya, restoran mengalami perkembangan yang pesat di Indonesia. Perkembangan ini diakibatkan oleh masyarakat yang semakin sibuk dengan kegiatan masing-masing yang mengharuskan mereka untuk banyak melakukan kegiatan di luar rumah. Hal inilah yang mendorong pelaku bisnis restoran untuk mengembangkan restoran sebagai penyedia kebutuhan makan di luar rumah. Di Indonesia terutama di kota-kota besar mulai banyak berkembang restoran Jepang dengan konsep *all you can eat*. Menurut Viva.co.id tingginya animo masyarakat Indonesia terhadap kuliner Jepang tampaknya membuat semakin menjamurnya restoran Negeri Sakura yang hadir di Tanah Air. Pelaku bisnis restoran yang mengembangkan konsep *all you can eat* menjadikan konsep ini sebagai inovasi yang baru di bisnis restoran. Dari maknanya konsep *all you can eat* berarti kita bisa makan sepuasnya, dimana konsumen hanya perlu membayar 1 (satu) kali untuk menikmati semua hidangan yang tersedia dengan batasan waktu tertentu.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama bagi pengelola. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan indikator bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa untuk mengukur kinerja perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Babin dan Griffin, 1998). Adapun hasil penelitiannya adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan termasuk dalam sebagai bagian yang paling utama dari kepuasan pelanggan. Industri jasa boga pastinya juga mementingkan kualitas yang dirasakan oleh pelanggan (Namkung & Jang, 2008). Jika kualitas layanan yang baik atau sama dengan harapan, maka akan membuat konsumen melakukan pembelian lagi (Kotler & Keller, 2006:372). Kualitas layanan yang diberikan harus sesuai, karena harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah. Kualitas layanan juga merupakan sebuah tingkatan kemampuan (*ability*) dari perusahaan dalam

**Retno Palupi, 2018**

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

memberikan pelayanan yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Kualitas yang dianggap tinggi oleh pelanggan, mereka mungkin lebih puas dengan layanan restoran. Hubungan secara teoritis antara kepuasan dan kualitas restoran telah diverifikasi, tetapi jarang dibahas mengenai hubungan secara praktis yang dapat memberikan informasi lebih berguna bagi pemilik restoran. Seperti mengenai perbedaan pelanggan yang sangat puas dari yang tidak sangat puas. Jika ada perbedaan, atribut kualitas mana saja yang berkontribusi terhadap perbedaan antara pelanggan yang sangat puas dari pelanggan yang tidak sangat puas. Fokus dari penelitian ini adalah merevalidasi atau mengecek ulang hubungan antara kepuasan dan kualitas restoran dengan memeriksa persepsi kualitas pelanggan yang sangat puas dibandingkan dengan persepsi pelanggan yang tidak sangat puas. Artinya, penelitian ini berupaya mengidentifikasi secara spesifik atribut kualitas mana saja yang membuat pelanggan lebih puas dan benar-benar diperhatikan di lingkungan restoran (Namkung & Jang, 2008).

Sebelum tahun 1995 telah dilakukan penelitian yang menghasilkan skala kualitas layanan yaitu DINESERV dengan mengadopsi pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan dalam SERVQUAL. Namun skala ini memiliki kelemahan yaitu tidak dimasukkannya salah satu komponen penting dari pengalaman restoran yaitu kualitas makanan. Oleh karena itu, sebagian besar studi kualitas dalam pengaturan restoran hanya berkonsentrasi pada bagian kualitas dari atmosfer dan layanan karyawan, tetapi belum secara komprehensif memeriksa semua komponen penting dari kualitas restoran. Dengan demikian, studi kualitas ini mungkin tidak secara tepat menangkap karakter sifat dari pengalaman restoran. Ukuran yang lebih komprehensif untuk kualitas diperlukan untuk mengidentifikasi atribut mana saja yang penting dalam setiap konstruksi kualitas untuk pengalaman restoran (*food, atmospheric, and service*) yang nantinya digunakan untuk memahami pengunjung yang sangat puas (Namkung & Jang, 2008). Maka berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik membahas permasalahan sudut pandang mengenai persepsi atribut kualitas lebih mendalam dalam sebuah penelitian ilmiah dengan judul *“Analisis Persepsi Atribut Kualitas Restoran di Restoran Jepang All You Can Eat”*.

**Retno Palupi, 2018**

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seperti apakah karakteristik pelanggan di restoran Jepang *all you can eat*?
2. Bagaimana pengaruh atribut kualitas restoran terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan di restoran Jepang *all you can eat*?
3. Apakah terdapat perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas di restoran Jepang *all you can eat*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan di restoran Jepang *all you can eat*.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh atribut kualitas restoran terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan di restoran Jepang *all you can eat*.
3. Untuk menganalisis perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas di restoran Jepang *all you can eat*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak antara lain.

1. Manfaat Akademis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi bagi akademis ataupun peneliti lain yang hendak mengkaji permasalahan lebih dalam di Restoran Jepang All You Can Eat, sehingga penelitian tersebut dapat dikembangkan lebih baik lagi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Pengelola

**Retno Palupi, 2018**

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sebagai bahan masukan kepada Restoran Jepang All You Can Eat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berupa mengevaluasi atribut kualitas restoran yang lebih penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan selama penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap penyusunan skripsi dengan mengindik pada sistematika penulisan yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Berisi mengenai penjabaran latar belakang masalah, tempat penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti lokasi, populasi, sampel, operasional variabel, definisi operasional, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan data.

4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tersebut.

5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.

7. LAMPIRAN

**Retno Palupi, 2018**

*ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT*

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu