

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kepariwisataan dunia dari tahun ke tahun menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, karena perubahan struktur sosial ekonomi negara di dunia dan makin banyak orang yang memiliki pendapatan lebih yang semakin tinggi. Kepariwisata telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi. Pemerintah dan pemerintah daerah, dunia usaha pariwisata, dan masyarakat berkewajiban untuk dapat menjamin agar berwisata sebagai hak setiap orang dapat ditegakkan sehingga mendukung tercapainya peningkatan harkat dan martabat manusia, peningkatan kesejahteraan, serta persahabatan antarbangsa dalam rangka mewujudkan perdamaian dunia.

Namun, pembangunan kepariwisataan harus tetap memperhatikan jumlah penduduk. Jumlah penduduk akan menjadi salah satu modal utama dalam pembangunan kepariwisataan pada masa sekarang dan yang akan datang karena memiliki fungsi ganda, di samping sebagai aset sumber daya manusia, juga berfungsi sebagai sumber potensi wisatawan nusantara. Pembangunan kepariwisataan dapat dijadikan sarana untuk menciptakan kesadaran akan identitas nasional dan kebersamaan dalam keragaman. Pembangunan kepariwisataan dikembangkan dengan pendekatan pertumbuhan dan pemerataan ekonomi untuk kesejahteraan rakyat dan pembangunan yang berorientasi pada pengembangan wilayah, bertumpu kepada masyarakat, dan bersifat memberdayakan masyarakat yang mencakupi berbagai aspek, seperti sumber daya manusia, pemasaran, destinasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, keterkaitan lintas sektor, kerja sama antarnegara, pemberdayaan usaha kecil, serta tanggung jawab dalam pemanfaatan sumber kekayaan alam dan budaya.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan atau kepuasan pelanggan itu sendiri. Seiring makin banyaknya aktivitas

di luar rumah yang sangat bervariasi oleh manusia, kesempatan orang yang bersifat cepat, praktis, dan nyaman semakin tinggi. Menurut Sumarwan (2002), jumlah penduduk yang sangat besar membawa dampak penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Salah satu dampak penting adalah pemenuhan kebutuhan pangan yang sangat banyak untuk memenuhi konsumsi penduduk. Hal ini membawa dampak positif bagi para pengusaha untuk melihat peluang bisnis dan memengaruhi pelanggan Indonesia yang bersifat konsumtif.

Seiring semakin konsumtif dan bervariasi perilaku konsumen di Indonesia dan didukung dengan jumlah penduduk yang besar, tidak sedikit para pengusaha tertarik menjalankan bisnis kuliner atau usaha di bidang makanan dan minuman. Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan pelanggan, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner.

Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang berusia sangat tua dan berdiri pada sekitar abad ke 19. Ibukota Provinsi Jawa Barat ini menjadi primadona pariwisata nasional karena berbagai keunikan, keindahan alam, dan keaktivitas industrinya hampir tiap pekan. Kota Bandung selalu dikunjungi oleh banyak wisatawan, baik itu domestik maupun mancanegara. Hal ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut ini adalah data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bandung periode 2011–2016 :

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung (2016)

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2011	225 585	6 487 239	6 712 824
2012	176 855	5 080 584	5 257 439
2013	176 432	5 388 292	5 564 724
2014	180 143	5 627 421	5 807 564
2015	183 932	5 877 162	6 061 094
2016	173 036	4 827 589	5 000 625

Sumber/Source: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan dari data tabel 1.1 yang dihimpun oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Kota Bandung mendapat kunjungan dari para wisatawan yang mencapai lebih dari 5 juta orang pada setiap tahunnya. Pada tahun 2011, para wisatawan yang datang lebih besar dari tahun-tahun setelahnya, yakni 6,7 juta wisatawan. Pada tahun 2012 mengalami penurunan yang drastis yakni 5,2 juta wisatawan. Selanjutnya, pada tahun 2013 jumlah wisatawan yang datang bertambah menjadi 5,5 juta wisatawan. Pada tahun 2014 kembali meningkat menjadi 5,8 juta wisatawan. Tahun 2015 kembali meningkat menjadi 6 juta wisatawan. Data pada tahun terakhir, yakni 2016 mengalami penurunan menjadi 5,1 wisatawan.

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

Bisnis kuliner di Kota Bandung memang sangat menjanjikan, terlihat dari banyaknya restoran, café, rumah makan yang ada di Kota Bandung dengan berbagai konsep yang unik dan menarik yang menjadi trend saat ini. Hal ini bisa dilihat dari data berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung 2016

Kategori	Jumlah
Restoran	396
Rumah Makan	372
Café	14
Bar	13

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2018)

Berdasarkan data tabel 1.2 di atas dapat dilihat terdapat 396 restoran, 372 rumah makan, 14 café, dan 13 bar.

Munculnya beragam restoran di Kota Bandung menunjukkan bahwa bisnis makanan dan minuman dapat diterima oleh masyarakat Bandung sebagai kuliner yang tepat. Para konsumen yang memilih restoran sebagai tempat makan tidak hanya memperhatikan kualitas dari makanan tersebut tetapi juga kualitas pelayanan yang sesuai. Oleh karena itu, pengelola harus memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang tepat agar dapat bersaing dengan restoran lainnya. Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan, restoran di Kota Bandung harus menciptakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan kosumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. *Lupiyoadi (2001)* Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *empathy*.

Penelitian ini memfokuskan pada Restoran Wingz O Wingz Naripan, karena banyak konsumen yang datang tiap harinya. Konsumen yang datang tiap harinya

kurang lebih 150 orang. Hal yang menarik dari Wingz O Wingz, yaitu menawarkan olahan sayap dengan varian rasa yang berbeda seperti tempat makan lainnya, serta adanya inovasi dari nasi yang mereka berikan, juga harga yang sangat terjangkau. Wingz O Wingz memberikan pelayanan yang cukup baik, yakni saat konsumen datang konsumen akan dipandu oleh karyawan menuju ruangan lalu karyawan menjelaskan mengenai pilihan makanan yang konsumen akan dipesan, Makanan yang ditampilkan oleh pihak Wingz O Wingz dibuat semenarik mungkin sehingga menggugah selera makan pelanggan dan memesan makanan yang dianggap pelanggan menarik. Wingz O Wingz di Kota Bandung berjumlah enam cabang dengan konsep yang sama, peneliti melakukan penelitian di cabang pertama Wingz O Wingz yang berada di Jalan Naripan 42 A Kota Bandung. Jam Operasional di hari Senin–Kamis mulai pukul 08.00 sampai pukul 22.00 sedangkan di hari Jumat–Minggu mulai pukul 08.00–23.00.

Pada tanggal 5 Desember 2019 penulis mencoba melakukan prapenelitian untuk membuktikan masalah dengan memberikan kuesioner pada tiga puluh responden yang datang ke Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung. Data yang didapatkan sebagai berikut

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Pra Penelitian

No	Pernyataan	Puas	Tidak puas
1.	Pemaparan menu terhadap pelanggan	10	20
2.	Produk yang dibuat sesuai dengan pesanan	14	16
3.	Pemesanan cepat	10	20
4.	Kemampuan karyawan melayani pelanggan	13	17
5.	Kesopanan karyawan terhadap pelanggan	15	15
6.	Proses transaksi aman	15	15
7.	Perasaan aman dan nyaman ketika makan	20	10
8.	Karyawan mampu mengetahui keinginan pelanggan	10	20
9.	Kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan	15	15
10.	Karyawan menguasai produk yang dijual	13	17
11.	Fasilitas meja dan kursi tertata rapi	20	10
12.	Kebersihan tempat	15	15
13.	Kelengkapan alat makan	10	20
14.	Pakaian yang dikenakan karyawan rapi	10	20
15.	Kemudahan tempat parkir	0	30

Sumber: data dibuat oleh penulis pada 05 Desember 2019

Menurut data hasil prapenelitian pada tabel 1.3 adalah dari tiga puluh responden dapat disimpulkan. Dari data di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pemaparan menu terhadap pelanggan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung konsumen yang puas sebesar 33%, untuk produk yang dibuat sesuai dengan pesanan hanya 47% puas, pemesanan cepat di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung hanya 33% mengisi puas, kemampuan karyawan melayani pelanggan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 43% mengisi puas, pada kesopanan karyawan terhadap pelanggan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 50% mengisi

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

puas, untuk proses transaksi aman di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 50% mengisi puas, untuk perasaan aman dan nyaman di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 67% mengisi puas. Sementara itu, karyawan mampu mengetahui keinginan pelanggan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 33% mengisi puas, kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung yaitu 50% mengisi puas, karyawan menguasai produk yang dijual di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 43% yang mengisi puas, untuk fasilitas meja dan kursi tertata rapi di di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung terdapat 67% mengisi puas, kebersihan tempat yang ada di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung ada 50% mengisi puas, sedangkan untuk kelengkapan alat makanan terdapat 33% mengisi puas dikarenakan selalu ada alat makan yang kurang di atas meja, pakaian karyawan yang dikenakan rapi hanya ada 33% mengisi puas. Dan kemudahan tempat parkir di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung 100% mengisi tidak puas, dikarenakan tempat parkir yang sempit dan banyak ojol parkir, sehingga memanfaatkan bahu jalan.

Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Wingz O Wingz. Setelah melakukan observasi langsung ke Wingz O Wingz Naripan Bandung, dan Wingz O Wingz Bkr Bandung. Keduanya selalu ramai di jam makan siang dan sore menuju malam hari, pelanggan meningkat ketika hari Sabtu dan Minggu. Tentunya banyaknya konsumen ini mewakili banyaknya kesan dan testimoni yang timbul dengan kepuasan produk dan pelayanan konsumen. Setelah melakukan wawancara dengan Manajemen Wingz O Wingz Muhlis beliau menjelaskan bahwa kini perusahaan masih terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Beliau juga menyadari masih ada penyajian produk antara yang dimenu dengan yang disajikan terkadang berbeda, pelayanan yang terkadang bisa mengecewakan konsumen, fasilitas yang ada terbatas seperti ruangan yang sempit dan tidak terlalu luas, sempitnya lahan parkir terutama untuk roda empat.

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan manajer Wingz O Wingz Naripan, terjadi penurunan jumlah omzet dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini:

Asri Salma Barokah, 2020

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN
BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia

[Repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

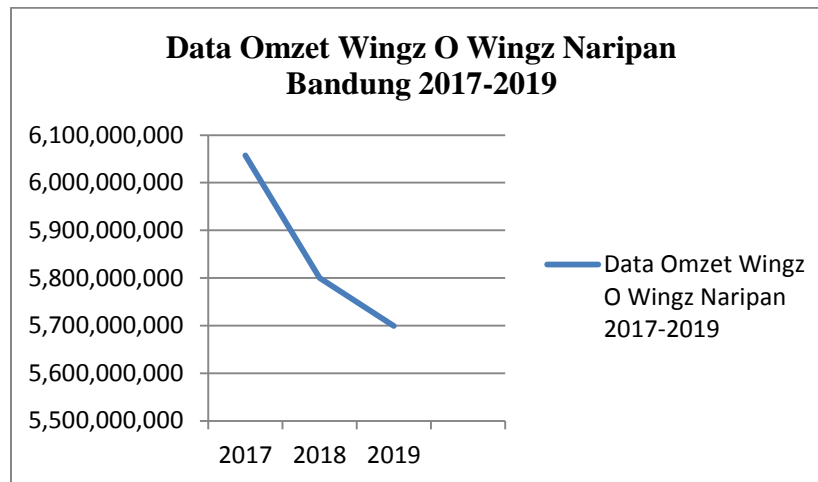
[Perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

Tabel 1.4
Data Penjualan Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung Tahun (2017-2019)

No	Bulan	2017 (Rp)	2018 (Rp)	2019 (Rp)
1	Januari	400,308,230	397,306,350	395,207,420
2	Februari	395,175,980	390,150,975	386,286,970
3	Maret	496,680,880	490,575,690	483,570,690
4	April	475,550,575	465,650,195	452,550,263
5	Mei	545,971,795	535,672,799	518,871,794
6	Juni	575,786,815	568,718,840	538,718,820
7	Juli	671,865,125	561,865,546	571,865,648
8	Agustus	585,409,534	522,409,428	512,409,528
9	September	483,786,712	490,786,814	483,786,712
10	Oktober	595,805,156	555,805,146	535,805,235
11	November	400,741,628	395,741,926	399,741,815
12	Desember	430,300,565	425,300,475	420,300,435
Jumlah		6,057,382,995	5,799,984,184	5,699,115,330

Sumber: Manajemen Wingz O Wingz, diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa Wingz O Wingz mengalami penurunan omzet dari tahun 2017 ke 2018 sebesar Rp. 257.398.811 dan penurunan pendapatan juga terjadi dari 2018 ke 2019 sebesar Rp. 100.868.854 atau Untuk lebih jelasnya, hasil pengolahan data tersebut akan disajikan pada gambar 1.1 berikut:



Sumber : Manajemen Wingz O Wingz, diolah oleh penulis

Gambar 1.1
Grafik Omzet di Wingz O Wingz Naripan Bandung
Periode Tahun 2017-2019

Berdasarkan data di atas bisa dilihat data penjualan dari tahun selalu menurun, dan tiap bulan tidak menentu. Bulan yang meningkat, yaitu ketika bulan puasa, lebaran, dan libur kenaikan kelas. Maka dari itu penulis melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan. Tujuannya adalah untuk mengetahui keinginan konsumen serta membantu *owner* untuk lebih memperhatikan masalah atau keinginan konsumen sehingga *owner* dapat mencapai keberhasilan dan mencapai target yang diinginkan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menurut *Lupiyoadi (2006:36)*, yaitu: (1), kualitas produk, (2), kualitas pelayanan, (3), emosional, (4), harga, dan (5), biaya

Dari latar belakang masalah pada penelitian ini, penulis akan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk dan pada pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang akan dikemas dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG”**.

1.2 Bukti Masalah

Penulis melakukan observasi ke Wingz O Wingz Naripan lalu bertemu dengan salah satu staf sekaligus supervisor yang bernama Ujang Saepul Rahman, kemudian penulis diarahkan untuk berhadapan langsung dengan Departemen Manajemen Wingz O Wingz Kota Bandung di Jalan BKR Bandung yang bernama Muhlis. Setelah wawancara dengan pihak Departemen Manajemen Wingz O Wingz, beliau menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran, menyadari pelayan yang kurang ketika ramai terutama ketika banyaknya ojol yang datang, karyawan yang kurang cekatan dan terkadang *error system*. Maka dari itu, pihak Wingz O Wingz menyetujui judul yang peneliti ambil.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di simpulkan seperti berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung
- c. Bagaimana kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung
- c. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti

Dapat menambah ilmu dan wawasan terutama dalam bidang jasa pelayanan di bidang kuliner dan juga dapat mengaplikasikan ilmu akademis di dunia kerja.

b. Bagi Wingz O Wingz

Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Bagi mahasiswa

Dapat menambah informasi dan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang. Diharapkan mampu memberikan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.