

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, perkembangan dunia bisnis berlangsung sangat pesat, termasuk dalam sektor kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan menyebabkan jumlah usaha sejenis meningkat, sehingga persaingan menjadi semakin ketat. Untuk menghadapi kondisi ini, para pengusaha dituntut untuk cepat dan tepat dalam mengambil keputusan agar usaha yang mereka jalankan dapat terus berkembang dengan baik. Pengunjung Restoran Padang biasanya memilih untuk dihidangkan segala macam lauk-pauk yang tersedia. Dengan cara itu mereka bias memilih sesuka hati jenis ikan dan daging yang hendak dimakan. Kadang ada pula pengunjung yang minta dihidangkan, hanya sekedar untuk melihat pelayan membawa piring bertingkat. Cara penghidangan seperti ini merupakan atraksi tersendiri yang menjadi ciri khas Rumah Makan Padang (Khairusy & Febriani, 2020). Dalam menghadapi persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan tersebut, perusahaan dapat memperoleh hal-hal penting untuk merancang strategi pemasaran yang efektif, yang pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan memastikan kelangsungan usaha informasi di pasar yang kompetitif (I. alfalihin, A. Osmond, 2020).

Persaingan di dunia bisnis semakin sengit, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga setiap perusahaan

dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama. Hal ini menjadi kunci untuk memenangkan persaingan dengan cara memberikan nilai dan kepuasan melalui produk dan layanan berkualitas dengan harga yang kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami perilaku konsumen di pasar sasaran mereka. Seiring berjalannya waktu, industri makanan menunjukkan tren peningkatan baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Hal ini wajar, mengingat makanan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu. Akibatnya, bisnis di sektor makanan terus berkembang. Peningkatan jumlah produk makanan yang beredar di pasar juga membawa dampak pada semakin ketatnya persaingan di antara pelaku usaha dalam usaha untuk memenangkan kepercayaan konsumen (I. alfalihin, A. Osmond, 2020).

Pemasaran kuliner lokal di Indonesia kini semakin berkembang pesat, salah satunya melalui Restoran Padang. Sejak tahun 1970-an, Restoran Padang telah dikenal luas di berbagai daerah. Masakan Padang sendiri sangat populer di Indonesia, dan bagi sebagian keluarga, hari perayaan raya keagamaan terasa kurang lengkap tanpa hidangan rendang, masakan khas Padang yang berasal dari Sumatera Barat (Rodríguez, Velastequí, 2019). Nasi Padang mulai dikenal sejak abad ke-20, pada masa Indonesia masih berada di bawah penjajahan Belanda. Berdasarkan informasi dari Padangita.com, nama "Nasi Padang" sebenarnya berasal dari salah satu restoran terkenal di Kota Padang, yang beroperasi pada akhir penjajahan Belanda sekitar tahun 1940. Restoran tersebut, yang terletak di Pasar Gadang dan dikenal dengan nama Rumah Bulek atau Restoran Bulek, sangat ramai dikunjungi (Mulyana, 2019).

Dalam lingkungan yang penuh persaingan, penting bagi pengusaha untuk menciptakan keunikan dan keunggulan kompetitif, misalnya melalui produk berkualitas, layanan yang lebih baik, serta nilai tambah untuk membedakan diri dari kompetitor. Restoran adalah istilah umum untuk usaha yang menyediakan makanan bagi publik, lengkap dengan tempat makan serta harga tetap untuk makanan dan pelayanannya. Biasanya, restoran menawarkan layanan makan di tempat, meskipun beberapa juga menyediakan layanan bawa pulang atau pesan antar. Restoran juga sering berfokus pada jenis masakan tertentu, seperti restoran Cina, restoran Padang, dan restoran cepat saji. Di kota-kota besar Indonesia, perkembangan bisnis restoran cukup pesat, ditandai dengan bertambahnya jumlah restoran baru, yang mendorong semakin banyak orang berinvestasi di sektor ini (Sari *et al.*, 2022).



Sumber : TEMPO (2022)

Kualitas produk merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan setelah mereka membeli dan menggunakan suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik, kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap produk tersebut akan terpenuhi. Kualitas produk sendiri dapat diartikan sebagai kondisi dari suatu barang yang dievaluasi berdasarkan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Semakin sesuai produk dengan standar tersebut, maka akan semakin tinggi penilaiannya dalam hal kualitas (Vonk Noordegraaf & Welles, 2023). Di restoran ini, kombinasi rasa dan variasi menu yang ditawarkan, serta desain interior yang berbeda, menjadi kebanggaan perusahaan dalam perkembangannya. Untuk menjaga kualitas makanan, pengelola rumah makan di Padang juga memperhatikan keaslian rasa khas masakan Minang. Namun, rumah makan Padang tidak mempekerjakan koki yang berasal langsung dari Sumatera Barat, sehingga cita rasa masakannya bisa bervariasi dari restoran pada umumnya. Mereka tidak bekerja sama dengan para ahli yang telah mendalami masakan Minang bertahun-tahun dan tidak sepenuhnya menjaga kualitas cita rasa tradisional, (Winardi, 2019).

Untuk menjaga kualitas rasa, perlu juga mempertimbangkan standar menu dan resep utama. Masakan Padang identik dengan bumbu yang berani dan bumbu yang sempurna sehingga menjadikan masakan Padang memiliki cita rasa yang berbeda dengan masakan lainnya. Namun masih banyak pemilik usaha yang mengabaikan aspek penting dalam bisnis ini: kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan terbaik, baik dari segi pelayanan maupun manajemen. Menjaga kualitas makanan dan pelayanan di restoran untuk menjamin kepuasan konsumen (Guterres Riu *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan adalah strategi yang penting untuk menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan setia, mencegah pelanggan berpindah ke pesaing, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Perusahaan yang fokus pada kualitas pelayanan yang baik akan melihat dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas bertujuan memberikan kenyamanan bagi pelanggan, sehingga mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan menjadi faktor utama, di mana kualitas pelayanan yang baik lebih dekat dengan pencapaian kepuasan pelanggan yang memiliki harapan tinggi (Rodríguez, Velastequí, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima produk atau layanan dari sebuah perusahaan. Kepuasan ini muncul ketika pelanggan membandingkan harapan mereka tentang produk atau jasa dengan realitas yang diterima (Guterres Riu *et al.*, 2022). Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan, sebuah usaha harus memiliki strategi yang efektif dalam menjual produknya. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung melakukan pembelian berulang. Semakin terpenuhi harapan pelanggan, semakin besar kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, bisnis perlu menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan jumlahnya. Selain itu, meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan mengurangi pengalaman negatif yang mungkin mereka alami (Khairusy & Febriani, 2020).

Memahami kepuasan pelanggan adalah kunci dalam membangun bisnis jangka panjang yang menguntungkan dan sukses, yang menjadi tujuan utama setiap

pengusaha. Untuk mencapai hal ini, ada beberapa faktor pendukung penting seperti modal, tenaga kerja yang terampil, serta konsumen dan pelanggan yang setia (Sari *et al.*, 2022). Kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam memajukan bisnis dan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kesan terhadap kinerja suatu produk. Artinya, kepuasan ini berkaitan dengan kemampuan produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi adalah tujuan utama, sebab kualitas yang baik membantu memenangkan kepercayaan pelanggan dan menjadikan mereka lebih setia pada Perusahaan, (Rochma *et al.*, 2024).

Rumah Makan Padang Kiki Jaya didirikan oleh Bapak Suhardi Pratomo sejak tahun 2014. Rumah Makan Padang ini adalah Rumah Makan pertama yang dia miliki. Karna menurut Bapak Suhardi Pratomo usaha ini didirikan atas dasar ekonomi, dan usaha ini juga memiliki omset yang di dapat cukup kecil. Sejak awal berdiri Rumah Makan Padang ini menawarkan harga yang relatif standar sama seperti Rumah Makan Padang pada umumnya. Hanya saja Rumah Makan ini kurang dalam mengutamakan pelayanan, rasa dan kebersihan, dengan itu akan membuat pelanggan kurang tertarik (sumber: Bapak Suhardi). Dengan pelayanan yang kurang baik dan prosesnya pun sangat dijaga kebersihannya itulah yang membuat masyarakat sekitar memutuskan tidak untuk membeli di Rumah Makan Padang pak Suhardi.

Masalah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus menyadari bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya pilihan, tetapi suatu kebutuhan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung kembali untuk bertransaksi lagi dan bahkan mungkin merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Sebaliknya, pengalaman buruk dapat menyebabkan pelanggan pergi untuk selamanya dan memberikan ulasan negatif yang bisa merusak reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus berkomitmen dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan, karena kualitas produk dan kualitas pelayanan yang prima menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Rumah Makan Padang Kiki Jaya Tambun Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang telah dilakukan secara langsung kepada 15 orang pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan terkait kepuasan pelanggan berikut hasil wawancara langsung nya.

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya Tambun Selatan

No	Nama	Puas/Tidak Puas	Alasan
1	Imam Faisal	Tidak Puas	Rasa pada masakan yang berubah dan pelayanan sangat tidak ramah.
2	Lesias Yonathan	Tidak Puas	Pelayanan yang kurang baik memberikan rasa tidak nyaman bagi pembeli dan juga rasa yang kurang pas pada ayam goreng.
3	Agus	Tidak Puas	Tampilan pada rendang tidak sesuai apa yang kita inginkan, dan tingkat pelayanan yang kurang ramah.

No	Nama	Puas/Tidak Puas	Alasan
4	Danang	Tidak Puas	Tingkat tampilan pada daun singkong terlihat kusam, tidak hijau segar dan pelayanan sangat lambat.
5	Putri Salsabila	Tidak Puas	Rendang cepat basi, tidak tahan lama seperti rendang pada umumnya, untuk, pelayanan kurang sopan dan tidak murah senyum.
6	Anggi	Tidak Puas	Es teh nya sangat dingin dan untuk rasanya tidak manis, serta tempat yang kurang bersih.
7	Veronika	Puas	Untuk rasa pada makanannya sangat enak dan untuk rendang dan ayam goreng sangat lembut pada daging sehingga dapat dinikmati dengan puas, dari pelayanan sangat ramah dan sesuai apa yang saya inginkan.
8	Agung Prasetyo	Puas	Menurut saya dari tingkat penampilan dan cita rasa pada ayam gulai sangat enak sekali, serta dilengkapi fasilitas yang mendukung seperti tempat yang bersih dan juga ada tempat untuk cuci tangan.
9	Yabes Hasibuan	Tidak Puas	Untuk pelayanan sangat tidak ramah dan untuk tempat nya kurang bersih, dari rasa kurang enak pada menu ikan bakar yang terlalu hambar rasanya.
10	Hamzah	Tidak Puas	Dalam pelayanan sangat kurang daya tanggap menyebabkan pelanggan sangat kecewa, dari segi rasa menurut saya kurang di rendang terlalu keras tidak lembut.

No	Nama	Puas/Tidak Puas	Alasan
11	Firdaus	Tidak Puas	Kurang kemampuan dalam penyediaan makanan dan sangat lama ketika melayani pelanggan, untuk tampilan tidak sesuai apa yang ditawarkan.
12	Bagas Aditya	Puas	Sangat puas dari segi makanan yang enak dan pelayanan yang ramah.
13	Nico	Puas	Untuk makanan saya suka karena rasa yang begitu enak dari rendang dan dari pelayanan cekatan dan juga baik dalam melayani.
14	Mariana	Tidak Puas	Pelayanan sangat lambat dan juga tidak ramah dalam melayani pembeli dari makanan ayam goreng sangat hambar rasanya.
15	Mutiara	Puas	Fasilitas dan pelayanan sangat baik dan untuk dari telur balado sangat gurih dan rasa ayam yang sangat lembut.

Sumber : Wawancara 2024

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa 5 dari 15 orang menyatakan puas akan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Padang Kiki Jaya. tetapi 10 orang lainnya menyatakan ketidakpuasan, maka dari itu peneliti ingin mengetahui penyebab 10 orang tersebut tidak merasa puas terhadap Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan. sehingga peneliti mencoba melakukan observasi langsung pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya, dengan melakukan wawancara terhadap konsumen Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan.

Dari ulasan tabel diatas juga dapat dilihat bahwa terdapat beberapa keluhan dari konsumen Rumah Makan Padang Kiki Jaya mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan dari beberapa pembeli Seperti pelayanan kurang baik dan kurang ramah dari komentar beberapa konsumen, rasa yang tidak sesuai apa yang konsumen harapkan, terdapat juga dari beberapa komentar bahwa tempat makannya kurang bersih sehingga konsumen yang datang merasa tidak nyaman. dan terdapat juga komentar negatif lainnya dari beberapa pelanggan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan di Rumah Makan Padang Kiki Jaya. Hal ini harus menjadi sorotan khusus bagi Rumah Makan Padang. karena kualitas produk dan kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang dijadikan calon pembeli sebagai penentu kepuasan pelanggan.

Terdapat beberapa hasil perbedaan dari para peneliti dari variabel kualitas produk. Penelitian ini dilakukan oleh (Rochma *et al.*, 2024) “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong” menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan juga oleh (Mulyana, 2019) “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Shao Kao Kerta Jaya Melalui Kepuasan Pelanggan” menyatakan bahwa kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Winardi, 2019) “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Singgalang Indah Surakarta” menyatakan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian, (Guterres Riu *et al.*, 2022) menyatakan bahwa hasil penelitian kualitas pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian hal yang sama dilakukan (Sari *et al.*, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki arah positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Vonk Noordegraaf & Welles, 2023) menyatakan bahwa kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan data penelitian dan analisis jurnal yang menunjukkan bahwa adanya *Research Gap* atau ketidakseimbangan hasil dari berbagai penelitian sebelumnya. Hal ini memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian ulang dengan fokus pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang serta beberapa penelitian terdahulu, penulis memutuskan untuk mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG KIKI JAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya kedalam dunia praktek manajemen pemasaran khususnya tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya, dengan variabel penelitian yang berbeda atau variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu dan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Rumah Makan Padang

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi serta agar pemilik usaha dapat mengembangkan usahanya khususnya dalam bidang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini digunakan untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat kualitas produk, indikator-indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, indikator-indikator kualitas pelayanan. teori-teori tentang kepuasan pelanggan, indikator-indikator kepuasan pelanggan, metode pengukuran kepuasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang profil, sejarah objek penelitian, hasil analisis data, pembahasan hasil diskusi penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

