

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan zaman yang semakin pesat membuat kebutuhan dari masyarakat Indonesia menjadi sangat beragam. Terdapat kebutuhan yang menjadi hal utama bagi masyarakat Indonesia itu sendiri diantaranya tentu makanan dan minuman. Dengan adanya perkembangan budaya di tengah masyarakat Indonesia membuat masyarakat lebih memilih untuk membeli makanan di *restaurant* atau *cafe*. Hal itu dikarenakan banyak masyarakat Indonesia beranggapan bahwa dengan membeli makan diluar dapat menghemat tenaga dan waktu, serta kebanyakan orang berpikir bahwa masakan yang ada di *restaurant* jauh lebih enak ketimbang makanan yang dibuat sendiri. Dengan adanya budaya baru yang berkembang di tengah masyarakat di Indonesia ini menjadikan banyak terdapat kebiasaan-kebiasaan baru muncul contohnya seperti mengadakan rapat di luar, berkumpul dengan teman-teman, hingga mengerjakan tugas di luar. Masyarakat lebih suka menghabiskan waktunya di luar rumah, dengan gaya hidup baru yang diterapkan masyarakat Indonesia ini menjadikan pertumbuhan usaha kuliner di Indonesia meningkat.

Data yang diperoleh Badan Pusat Statistik (2020) menunjukkan bahwa total usaha penyedia makanan dan minuman yang ada di Indonesia pada tahun 2020 berjumlah 11.223 usaha. Dalam data Badan Pusat Statistik disebutkan juga bahwa jumlah *restaurant* atau rumah makan sebanyak 11.223 usaha. Data ini menunjukkan bahwa terdapat banyaknya bisnis atau usaha kuliner yang ada di Indonesia yang dapat

menyebabkan persaingan yang ketat dalam usaha kuliner. Usaha kuliner di Indonesia sangat berkembang secara cepat dan sudah menyebar dimana-mana di berbagai daerah di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa usaha kuliner di Indonesia berkembang dan bertumbuh dan dapat dikatakan bisnis kuliner di Indonesia meledak. Ferdiani (2020) menjelaskan bahwa bisnis yang paling sering dijalani saat ini adalah bisnis kuliner. Hal tersebut dapat kita buktikan secara nyata dan mudah dengan cara berjalan-jalan dalam suatu kota dan usaha kuliner yang paling sering kita temui.

Raji & Zainal (2016) Dengan semakin ketatnya persaingan yang dialami oleh usaha kuliner, maka sangat diperlukan strategi yang berkiblat pada kepuasan pelanggan. sehingga kebutuhan yang menjadi harapan konsumen dapat terpenuhi sehingga harapannya pelanggan tidak beralih dengan pesaing lainnya. Banyak pelaku usaha kuliner menganggap bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam memajukan sebuah bisnis dan mampu memenangkan persaingan dengan begitu pelanggan dapat melakukan pembelian secara berulang. Dalam penelitian Raji & Zainal (2016) dibuktikan bahwa konsumen akan melakukan pembelian secara berulang apabila kepuasan dari pelanggan terpenuhi, dan hal tersebut akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap restoran.

Berkembang dan bertumbuhnya usaha kuliner yang ada di Indonesia menyebabkan suatu perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitor yang lainnya. Pada sektor jasa, kualitas layanan dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya sebuah perusahaan. Untuk menjadi perusahaan yang baik maka perusahaan wajib dalam meningkatkan kualitas

layanannya. Peningkata kualitas layanan suatu perusahaan dapat menjadi nilai tambah dalam menarik minat konsumen untuk berkunjung ke perusahaan penyedia jasa tersebut.

Khusnul & Ugie (2018) menjelaskan definisi *restaurant* sebagai suatu tempat berupa bangunan yang terorganisir secara umum. Mendefinisikan bahwa *Restaurant* atau rumah makan merupakan suatu tempat berupa bangunan yang terorganisir secara umum, *Restaurant* juga mengimplementasikan suatu pelayanan yang baik kepada para pelanggan, baik berupa kegiatan makan maupun minum. *Restaurant* atau rumah makan ini merupakan industri atau bisnis yang bergerak dibidang jasa. Untuk dapat bersaing dalam berkompetisi di dalam industri yang ketat ini, perusahaan harus dapat menerapkan layanan yang lebih dari pada pesaing. Salah satu penerapan nyata dalam mengimplementasikan kualitas layanan itu sendiri adalah dengan cara menciptakan lingkungan fisik yang layak (Raghavendra dkk., 2019). Menciptakan lingkungan fisik dapat diciptakan dalam bentuk dekor dan artefak, tata letak, serta suasana restoran.

Perusahaan sepatutnya menyediakan dan menciptakan lingkungan fisik yang layak, dengan lingkungan fisik yang baik dan layak dapat mempengaruhi kualitas layanan yang terdapat pada sebuah *restaurant* atau rumah makan (Raghavendra et al 2019). Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara lingkungan fisik dan kualitas layanan. *Restaurant* atau rumah makan memberikan kualitas layanan yang baik agar dapat memperoleh peningkatan kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hossain (2019) membuktikan bahwa terdapat bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

konsumen. Dengan adanya rasa kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan *restaurant* atau rumah makan akan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap *restaurant* atau rumah makan tersebut.

Sangat tidak diragukan mengapa suatu perusahaan sangat terobsesi dalam meraih kepuasan pelanggan, dikarenakan terdapat hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang memiliki loyalitas terhadap suatu perusahaan akan melakukan pembelian secara terus menerus dan berulang terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ialah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peter & Olson (2013) menyebutkan bahwa konsumen dikatakan puas apabila konsumen tersebut cenderung melakukan pembelian secara terus menerus dan memberitahukan ke pihak lain akan pengalaman mereka.

Dengan menyediakan lingkungan fisik yang baik yang dimana didalamnya terdapat lingkungan yang baik didalamnya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang akan diberikan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa atau konsumen atau pelanggan. Kualitas layanan yang baik tentunya akan memberikan kesan yang positif terhadap konsumen yang menerima pelayanan tersebut sehingga akan terciptanya kepuasan konsumen yang dimana itu menjadi sebuah tolak ukur suatu perusahaan dalam melayani konsumen. Semakin tinggi rasa kepuasan konsumen makan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

*Restaurant Joon Cunggu* memiliki lingkungan fisik yang baik. Terdapat berbagai fasilitas yang lengkap yang ada di *Joon Cunggu*. Dengan mewujudkan Lingkungan fisik yang baik dan layak seperti dekor dan artefak, tata ruang, suasana maka hal tersebut dapat menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan kepada konsumen. Dengan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik secara keseluruhan maka akan memperoleh kepuasan pelanggan yang dimana akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap *restaurant Joon Cunggu*.



Gambar 1. 1

Lingkungan Fisik *Resaturant Joon Cunggu*



Gambar 1. 2  
Lingkungan Fisik *Restaurant Joon Canggu*

Dalam fenomena yang sudah dipaparkan, sangat menarik untuk diteliti bagaimana sebuah perusahaan (*restaurant*) dalam menerapkan atau mengimplementasikan Lingkungan fisik yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. penelitian ini dilakukan di Joon Canggu, Badung, Bali yang sekaligus menempatkan *restaurant Joon* sebagai objek dari penelitian ini. *Restaurant Joon Canggu* beralamat JL.Raya Babakan no 8 Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. *Restaurant Joon Canngu* ini didirikan oleh salah satu pengusaha Bali yang bernama I Made Sidayoga yang juga bertempat tinggal tak jauh dari *Restaurant Joon Canggu*. Adapun Joon Canggu berdiri dan resmi dibuka pada

Tanggal 26 Februari 2022. *Restaurant Joon Cunggu* ini memiliki dua lantai yang dimana masing-masing lantai memiliki konsep yang berbeda. Lantai satu memiliki konsep *family friendly* yang dimana lantai satu ini terdapat berbagai fasilitas yang diantaranya ada kolam renang, *play ground*, dan kebun untuk mengadakan *family party* atau sebagainya. sementara itu lantai kedua memiliki konsep lebih keanak mudaan yang dimana terdapat juga berbagai fasilitas yaitu ada Bar, meja biliard, dan lain sebagainya, untuk di lantai dua ini diperuntukan untuk anak muda yang ingin berkumpul dengan teman-temannya. Secara keseluruhan *Restaurant Joon Cunggu* ini memiliki konsep yang kekinian dan estetik yang dimana dapat menarik anak muda dan para wisatawan untuk berkunjung ke *Restaurant Joon Cunggu*.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang di atas sebagai berikut:

1. Bagaimana dekorasi dan artefak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *Restaurant Joon Cunggu*?
2. Bagaimana tata ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *Restaurant Joon Cunggu*?
3. Bagaimana suasana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *Restaurant Joon Cunggu*?

4. Bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan di *Restaurant Joon Cunggu*?
5. Bagaimana kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di *Restaurant Joon Cunggu*?

### **1.3 BATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini dibuat berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dibuat oleh penulis. Hal tersebut perlu dibatasi dikarenakan agar penelitian ini lebih berfokus dan tidak melebar dari rumusan masalah yang sudah dibuat oleh penulis. Penelitian ini berfokus pada variabel independen yaitu lingkungan fisik yang mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. Adapun sub variabel independen tersebut terdiri dari Dekor dan artefak, tata letak, serta suasana.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dekorasi dan artefak terhadap kualitas pelayanan *Restaurant Joon Cunggu*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tata ruang terhadap kualitas pelayanan *Restaurant Joon Cunggu*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh suasana terhadap kualitas pelayanan *Restaurant Joon Cunggu*.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Restaurant Joon Cunggu*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di *Restaurant Joon Cunggu*.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

### **1.1.1 Manfaat teoritis**

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk digunakan sebagai sumber informasi mengenai lingkungan fisik, kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan di *Restaurant Joon Cunggu*. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung Ilmu pengetahuan Manajemen pada umumnya, terkhusus yang berkaitan dengan dengan lingkungan fisik, kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan serta dapat memberikan manfaat yang lebih luas kepada semua pelaku usaha (*stakeholder*) dalam mengambil keputusan baik di lingkungan akademis maupun semua pihak yang berkepentingan.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat menyusun strategi dan langkah dalam mencapai kepuasan pelanggan, terutama yang berkaitan dengan lingkungan fisik, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan.

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN PENELITIAN**

Tujuan dari sistematika pembahasan adalah mempermudah dalam penyusunan dan pembahasan penelitian dan memberikan gambaran pembahasan secara keseluruhan.

**BAB I PENDAHULUAN** merupakan bagian dari pendahuluan penelitian yang berisikan latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** merupakan isi dari kajian teori yang digunakan peneliti untuk memberikan pengertian dari yang diteliti, menjelaskan gambaran umum mengenai objek dan sampel yang akan diteliti atau deskripsi wilayah penelitian yang relevan.

**BAB III METODE PENELITIAN** merupakan isi dari metode penelitian yang akan digunakan penulis seperti objek dan subyek, lokasi dan waktu penelitian, data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** merupakan isi dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai bentuk nyata data yang telah diolah menjadi informasi yang telah disesuaikan dengan landasan yang digunakan dan hasil yang ditemui dilapangan.

**BAB V PENUTUP** merupakan isi terakhir berupa kesimpulan, saran dan keterbatasan dari penelitian yang dilakuka

