

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri memunculkan ide dan inovasi yang sangat beragam serta berhasil menciptakan sebuah produk baru dengan memanfaatkan berbagai peluang yang ada. Saat ini, usaha bisnis di bidang kuliner semakin bertambah banyak dan bervariasi, dari rumah makan yang menyediakan masakan tradisional hingga restoran cepat saji. Berubahnya pola konsumsi yang terjadi di masyarakat menjadi latar belakang meningkatnya bisnis di bidang kuliner (Wardianto et al., 2022). Berdasarkan hasil survei oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung (2018), ekonomi kreatif menyumbang 7.38 % terhadap perekonomian di Indonesia dan industri kuliner berkontribusi dalam ekspor ekonomi kreatif di urutan posisi ketiga. Hal ini menuntut para pengusaha di bidang usaha kuliner mampu untuk bersaing serta mempertahankan para pelanggan atau konsumennya.

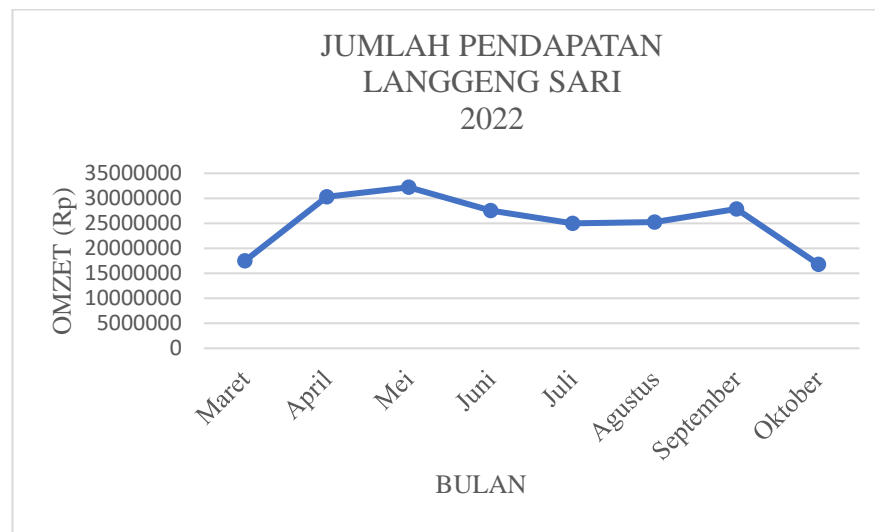
Upaya dalam mencapai keberlanjutan usaha, pengusaha harus terlebih dahulu mengetahui apa saja kebutuhan dari perilaku konsumen atau pelanggan. Pelanggan merupakan kunci utama sebuah perusahaan dalam mencapai keberhasilan. Perlu adanya peningkatan strategi dalam pengembangan usaha bisnis untuk memikat hati para pelanggan sehingga dapat memunculkan perasaan puas serta memiliki keinginan kembali lagi menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Tri et al., 2021). Loyalitas pelanggan merupakan sikap seorang dalam melakukan pengulangan pembelian suatu produk barang maupun jasa dengan mempertimbangkan suatu nilai didalamnya (Bin-nashwan, 2017). Seseorang akan loyal ketika merasa puas terhadap apa yang mereka konsumsi (Yusuf et al., 2020).

Keberhasilan suatu bisnis dapat ditentukan oleh kemampuan pelaku usaha dalam melakukan evaluasi terhadap faktor yang berpengaruh guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Setiap pelaku usaha di berbagai kategori bisnis dituntut dapat menganalisis disetiap perubahan yang terjadi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Seperti halnya pada usaha bisnis kuliner yang menyajikan makanan dan minuman (*food service*), contoh usaha tersebut

meliputi warung tenda, rumah makan, café hingga restoran-restoran mewah (Firmansyah & Prihandono, (2018). Pemberian kepuasan kepada pelanggan merupakan strategi pertahanan yang paling baik supaya dapat bersaing dengan usaha pesaing lainnya. Bisnis yang berhasil adalah bagaimana cara perusahaan mampu menjaga pelangganya untuk selalu merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan (Budiyanto & Surya, 2019). Dengan berhasilnya membangun kepuasan pelanggan, kelangsungan hidup perusahaan akan tetap bertahan dan stabil pada kondisi yang tidak pasti.

Penelitian ini berfokus pada Langgeng Sari, merupakan salah satu usaha bidang kuliner yang memiliki tempat khas dan berlokasi di daerah wisata Desa Karangsalam, Kecamatan Baturaden. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri pada para pengunjung untuk menikmati hidangan makanan dan minuman dengan suasana keindahan alam Desa Karangsalam. Langgeng Sari ini dibuka lebih dari satu tahun dengan pesaing yang memiliki konsep bisnis serupa di sekitar lokasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari pihak terkait terdapat berbagai kendala yang dihadapi Langgeng Sari, yaitu terdapat penjiplakan tentang inovasi ide bisnis salah satu contohnya adalah desain tempat dan menu hidangan yang sama. Semakin menarik konsep dan ide tempat yang dimiliki akan meningkatkan daya tarik tersendiri bagi para pengunjung untuk berkunjung. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada si pemilik usaha dan dapat mengakibatkan pelanggan cenderung untuk lebih memilih ke tempat selain Langgeng Sari. Adapun data transaksi pendapatan Langgeng Sari dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1. 1 Omzet Langgeng Sari

Deskripsi terkait grafik pada gambar 1.1 bahwa jumlah pendapatan pada tiga bulan terakhir di Langgeng Sari antara Juni, Juli, Oktober tahun 2022 mengalami penurunan.. Hal tersebut tentunya disebabkan oleh beberapa faktor yang mengakibatkan menurunnya pendapatan dikarenakan jumlah pengunjung berkurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Langgeng Sari beberapa permasalahan disebabkan oleh munculnya pesaing baru dengan mendirikan konsep usaha bisnis yang serupa disekitar lokasi, harga, dan menu makanan yang sama. Menurut Hakim (2017) mengungkapkan bahwa dalam menjalankan operasional bisnisnya perusahaan memerlukan pengelolaan yang baik terkait kualitas pemberian layanan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan suatu perusahaan tentu akan memunculkan sikap dan persepsi oleh para pelanggan yang pernah menggunakan produk atau jasa dari usaha tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan akan berdampak positif bagi citra perusahaan. Begitu juga sebaliknya pelanggan akan menilai buruk jika pelayanan yang dilakukan tidak sesuai keinginan (Puspita & Santoso, 2018).

Survei pendahuluan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan di Langgeng Sari dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan tersebut. Survei penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner dengan *sample* 30 orang pada pengunjung Langgeng Sari. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, terdapat 60% jumlah pengunjung mengunjungi

Langgeng Sari dalam sebulan mencapai satu sampai tiga kali. Sebanyak 76,7% dari responden berkeinginan untuk mengunjungi tempat selain Langgeng Sari. Sebanyak 53.4% menjawab puas dan 46.6% mengatakan kurang puas terhadap tempat tersebut.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan terkait kepuasan pelanggan di Langgeng Sari terdapat permasalahan yaitu masih tingginya jumlah pengunjung yang merasakan kurang puas sebanyak 46.6% terhadap tempat tersebut. Pemilik usaha Langgeng Sari haruslah memiliki strategi yang tepat dalam mempertahankan konsumen dari pesaing bisnis di area lokasi tersebut dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal penting untuk dilakukan karena dapat dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan serta perusahaan mampu unggul dalam bersaing. Bagi pemilik usaha, penting untuk mempertahankan pelanggan dengan memberikan kepuasan agar memiliki citra kualitas yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan (Zaman, 2018).

Kepuasan pelanggan dapat memberikan pengaruh penting bagi perusahaan dimana pada kondisi bisnis yang sangat kompetitif ini, tingkat persaingan yang ketat memunculkan beragam diferensiasi produk dan jasa. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga kepuasan para pelanggannya. Adapun manfaatnya yaitu dapat meningkatkan keuntungan dan menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan (Dzikrillah et al., 2019). Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengelola kepuasan pelanggan dengan cara melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas layanan, produk wisata, harga, dan kualitas makanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Langgeng Sari.

1.2 Rumusan Masalah

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan seharusnya dilakukan pada Langgeng Sari untuk mempertahankan para konsumen guna meningkatkan keberlanjutan usahanya. Akan tetapi, banyaknya usaha di bidang kuliner dengan konsep ide inovasi bisnis serupa di sekitar lokasi mengakibatkan dampak berkurangnya jumlah pengunjung sehingga total pendapatan pada Langgeng Sari mengalami penurunan.

Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mempertahankan konsumen dengan cara melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas layanan, produk wisata, harga, dan kualitas makanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Langgeng Sari. Dengan cara ini, pemilik usaha dapat mengetahui dan mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap Langgeng Sari, sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan Langgeng Sari.
2. Mengetahui tiap letak atribut pada kuadran IPA dan IPCA
3. Membuat usulan terhadap permasalahan terkait atribut penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah peneliti dapat menambah ilmu, wawasan, serta pengalaman terkait pengukuran terhadap faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Langgeng Sari.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan referensi mahasiswa atau peneliti selanjutnya terkait kepuasan pelanggan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap Langgeng Sari. Sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas usaha guna mempertahankan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di Langgeng Sari dan Caub sebagai kompetitor bisnis yang berlokasi pada daerah wisata Desa Karangsalam, Kecamatan Baturaden.
2. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, produk wisata, harga, dan kualitas makanan.