BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Surabaya merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk terbanyak nomor dua setelah kota Jakarta. Dengan jumlah penduduk dikotanya yang mencapai angka 3,15 juta jiwa pada tahun 2019, atau naik sekitar 60 ribu jiwa dari periode 2018 sebesar 3,09 juta. https://m.liputan6.com/surabaya/read/4197865/data-surabaya-penduduk-kota-pahlawan-tembus-31-juta-pada-2019 diakses tanggal 2 April 2020.

Dengan jumlah penduduk yang cukup banyak, maka makanan sudah pasti menjadi kebutuhan sehari-hari. Dapat dilihat dari kebutuhan sehari-hari, seseorang harus memenuhi kebutuhan fisiologis yaitu makanan, air, udara dan tempat tinggal. Dalam kondisi sekarang ini dengan adanya fasilitas yang memadai, makan di restoran juga menjadi pilihan yang tepat untuk dijadikan tempat bersosialisasi. Konsumen biasanya memiliki berbagai pilihan restoran untuk dipilih. Untuk saat ini semakin banyak restoran yang menawarkan berbagai macam variasi makanan dan layanan sebagai keunggulannya, oleh karena itu semakin banyaknya saingan maka bisnis makanan menjadi sangat kompetitif sekarang ini.

Saat ini, bermunculan berbagai macam restoran makanan, salah satunya restoran Jepang yang sedang berkembang pesat. Di Indonesia telah mulai banyak restoran Jepang yang menerapkan sistem layanan *all you can eat*, terutama di

Kota besar termasuk Surabaya. Secara harfiah, *all you can eat* berarti semua bisa anda makan. Pengertian *all you can eat* sendiri adalah sistem penjualan menu di restoran dimana konsumen hanya membayar satu kali untuk dapat menikmati semua menu yang tersedia dengan konsep prasmanan atau *buffet* dengan batasan waktu tertentu. Harga yang berikan dalam sistem layanan *all you can eat* relatif lebih mahal dari restoran biasa. Hal ini disebut dengan sistem *Flat Rate*, dimana pengunjung atau konsumen akan membayar harga yang terbilang mahal, tapi konsumen juga bisa memakan hidangan apapun yang tersaji di meja *buffet* sepuasnya atau semampu mereka memakannya. Di beberapa restoran tertentu, ada yang memberikan potongan harga atau diskon hingga 50% untuk pengunjung anak-anak usia antara 4 sampai dengan 12 tahun.

Beberapa restoran Jepang yang menggunakan konsep ini antara lain menyajikan menu bbq, shabu-shabu, dan dimsum. Namun, setiap restoran *all you can eat* memiliki jenis, sistem sajian, dan aturan berbeda-beda. Kintan dan Hanamasa adalah dua contoh dari sekian banyaknya restoran Jepang di Surabaya. Keduanya memiliki lokasi yang berbeda, Kintan berlokasi di Galaxy Mall, Tunjungan Plaza, dan Pakuwon Mall. Sedangkan Hanamasa berlokasi di jalan Gubeng Pojok, dan Tunjungan Plaza. Keduanya juga memiliki target yang sama, anak muda dan keluarga. Strategi Kintan dan Hanamasa untuk melayani pelanggan pun berbeda dari kompetitor, pakaian pelayan di restoran Kintan memiliki warna seragam khusus yaitu berwarna hitam, sedangkan pakaian seragam pelayan restoran Hanamasa adalah kimono, hal ini dilakukan agar budaya Jepang masih terasa kental. Sistem *buffet* nya pun berbeda pada bagian

daging, Kintan menerapkan sistem *buffet appetizer*, shabu-shabu, dessert, kecuali yakiniku (daging). Sehingga khusus daging, konsumen harus *request* kepada pelayan terdahulu. Berbeda dengan Hanamasa, yang menerapkan sistem *buffet*, termasukyakiniku. Keduanya sama-sama memiliki waktu aturan makan 90 menit.

Dengan semakin bertambahnya para pecinta kuliner yang berkunjung ke Kota Surabaya setiap tahunnya, akan membuat pertumbuhan dan persaingan Restoran semakin meningkat. Begitu pula dengan Restoran Hanamasa dan Restoran Kintan di Surabaya, selain memiliki standar bintang yang relative sama, keduanya memiliki daya tarik tersendiri untuk menarik pengunjung. Oleh karena itu pihak restoran dituntut mempelajari apa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga mau memutuskan makan dan merasa puas dengan restoran tersebut. Konsumen memutuskan untuk makan dan merasa puas di suatu restoran karena dilandasi pertimbangan-pertimbangan tertentu, yang dinilai sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Bagi pihak pengusaha restoran, pertimbangan, kritik, keluhan serta saran yang diambil dan diberikan konsumen dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan dan kualitas restorannya dan memberikan layanan dan fasilitas dibandingkan harga yang harus dikeluarkan konsumen.

Perkembangan restoran dan sistem *all you can eat* yang saat ini semakin hari semakin kompleks, persaingan bisnis harus transparan dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Perkembangan ini tentunya tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penentu saja, namun banyak aspek-aspek yang banyak diperhitungkan untuk menarik calon konsumen.

Makanan yang berasal dari negara Jepang dapat dengan mudah digemari oleh masyarakat Surabaya, salah satu cirinya dengan menyediakan saos sambal atau menggunakan bumbu-bumbu yang lebih berani. Makanan Jepang juga menjadi lebih popular mengingat semakin meningkatnya kelas menengah di Surabaya, yang tentunya penasaran dengan aneka produk luar negeri. https://tirto.id/makanan-jepang-menyerbu-indonesia.

Restoran *buffet* yang lagi popular dikalangan masyarakat Surabaya saat ini adalah menu Japanese BBQ dan menu shabu-shabu, dimana pelanggan tidak hanya mengambil makanan yang telah disediakan dimeja panjang, tapi juga pelanggan dapat memperoleh pengalaman tersendiri dengan ikut terlibat dalam proses penyajian makanan yang akan mereka santap, hal ini menjadi nilai lebih bagi pelanggan.

Tabel 1.1
DATA *ALL YOU CAN EAT BUFFET* TERFAVORIT DI KOTA SURABAYA 2018

NOMOR	**NAMA RESTORAN**
1	Kintan *Buffet*
2	Shaburi Japanesen Shabu-Shabu
3	Hanamasa
4	Cocari
5	Shabu On Ya Sai
6	Manse Korean Grill

Sumber : https://www.food.detik.com

Kintan dan Hanamasa *Buffet* dipilih sebagai objek karena melalui artikel yang diperoleh menunjukkan urutan di tiga besar resto *all you can eat* terfavorit di Surabaya adalah restoran Kintan dan Hanamasa. Selain itu menurut banyak orang menyampaikan yang pernah makan di retoran Kintan dan Hanamasa, restoran *all you can eat* ini memiliki banyak variasa makanan dan saos yang berbeda

dibandingkan resto *all you can eat* lainnya. Kelebihan yang dimiliki restoran Kintan *Buffet* yaitu banyaknya variasi harga mulai dari yang terjangkau sampai harga mahal yang menggunakan daging premium, beberapa pilihan harga disediakan. Begitupun di Hanamasa *Buffet*, daging yang disediakan di menu *all you can eat* sangat bervariasi dan makanan tambahan grill yang disediakan oleh restoran sangat banayak seperti sosis bakar, jamur enoki bakar dll.

Kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Ada beberapa faktor internal yang harus di pahami untuk suatu kualitas makanan yaitu ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur dan rasa. Sehingga kualitas makanan memiliki peran penting dalam penelitian konsumen.Menurut John dan Pine (2002) dalam Rahmanathan *etal*, (2016:3) berpendapat bahwa kualitas makanan dievaluasi menggunakan suhu makanan, presentasi, kesegaran dan adanya berbagai pilihan merupakan faktor penting bagi kesuksesan restoran.

Kualitas layanan salah satu cara agar penjualan jasa atau perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan diterima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang di peroleh. Konsumen akan memilih pemberian jasa berdasarkan peringkat kepentingan, dan setelah menikmati jasa tersebut ada kecenderungan akan membandingkannya dengan yang diharapkan. Bila jasa yang dinikmati ternyata berbeda jauh di bawah jasa yang diharapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberian jasa tersebut. Kualitas

layanan secara umum didefinisikan sebagai layanan yangakan diberikan terhadap pelanggan sehingga mampu memenuhi harapan, persyaratan dan kepuasan pelanggan. Hal ini juga didefinisikan sebagai kesan umum pelanggan tentang keunggulan komparatif dan inferionitas layanan atau organisasi (Bitner & Hubbert, 1994 dalam Leong, Hew,Lee,Ooi 2015:4).

Menurut Rust dan Oliver (1994) dalam Ramanathan *et al*, (2016:4) menyatakan bahwa pelanggan memberikan penilaian tentang kualitas layanan keseluruhan dari suatu restoran berdasarkan penilaian pelanggan tentang atribut fisik. Pelanggan menilai suasana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di restoran (Matilla, 2001dalam Ramanathan *et al* 2016:4) . Menurut Binter (1992) dalam Ramanathan *et al* (2016:4) mengatakan bahwa suasana merupakan jenis komunikasi secara tidak langsung dengan pelanggan. Untuk faktor yang mempengaruhi suasana lingkungan adalah kebisingan restoran, aroma restoran, warna restoran dan musik yang dimainkan di restoran tersebut. Pada restoran yang termasuk dalam desain yaitu tata letak di restoran, furniture yang digunakan di restoran dan komposisi dinding di restoran tersebut. Dapat diketahui yang meliputi faktor sosial yaitu, jenis pelanggan dan penampilan karyawan.

Harga telah didefinisikan sebagai atribut lain yang mempengaruhi presepsi pelanggan terhadap kinerja restoran. Para ahli telah menyatakan bahwa harga bisa sebagai pengganti untuk kualitas (Olson, 1977 dalam Ramanathan *et al* 2016:5). Kriteria terkait adalah kewajaran harga dalam makanan. Hal ini mengacu pada sejauh mana pelangganmengevaluasi harga yang wajar, tepat dapat diterima

(Bolton et al, 2003 dalam Ramanathan *et al* 2016:5). Konsumen cenderung lebih berpengalaman dan memiliki motivasi untuk mencari nilai yang lebih baik untuk konsumsi makanan mereka (Klara, 2001 dalam Ramanathan *et al* 2016 : 5). Dengan demikian, kualitas makanan yang tinggi dan layanan tidak cukup bagi pelanggan untuk mengevaluasi kinerja restoran.

Karakteristik pelanggan secara umum telah diamati bahwa hubungan antara atribut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh adanya karakteristik tertentu pada pelanggan. Teori tentang perilaku konsumen , Holbrook (1995) dalam Ramanathan *etal* (2016:6) menyatakan bahwa karakteristik pelanggan yang berbeda-beda mempengaruhi pembelian seorang pelanggan. Hal ini juga telah diverifikasi secara empiris. Misalnya faktor-faktor seperti jenis kelamin, umur dan pendapatan memberikan pengaruh juga pada pembelian pelanggan, menurut Slama dan Tashcian, (1985) dalam Ramanathan *et al* (2016:6).

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaluasi, dimana presepsi atau keyakinan terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen (Fandy Tjiptono, 2015 : 27).Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk konsumen untuk merekomendasikan produk atau

perusahaan terhadap orang lain. Kepuasan pelanggan dapar diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan presepsi terhadap kinerja setelah pembelian (Fandy Tjiptono, 2015:76).

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang pengaruh dari kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana dan harga terhadap kepuasan pelanggan restoran Kintan dan Hanamasa *Buffet* di Surabaya serta ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan di antara kedua restoran tersebut. Penelitian ini mengambil topik"Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Suasana dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan adanya peran Karakteristik Konsumen pada Restoran Kintan dan Hanamasa *Buffet* di Surabaya."

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya ?
3. Apakah kualitas suasana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya ?
4. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya .

5. Apakah secara signifikan karakteristik pelanggan memoderasi pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana dan harga terhadap kepuasan pelanggan restoran Kintan dan Hanamasa ***Buffet*** di Surabaya?
6. Apakah terdapat perbedaan secara signifikan kepuasan pelanggan pada pelanggan restoran Kintan *Buffet* dengan kepuasan pelanggan pada restoran Hanamasa *Buffet* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji signifikansi kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya.
2. Menguji signifikansi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya.
3. Menguji signifikansi kualitas suasana terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya.
4. Menguji signifikansi harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kintan dan Hanamasa *buffet* di Surabaya.
5. Menguji signifikansi kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang di moderasi oleh karakteristik konsumen pada restoran Kintan dan Hanamasa ***Buffet*** di Surabaya
6. Menguji perbedaan secara signifikansi antara kepuasan pelanggan restoran Kintan *Buffet* dengan kepuasan pelanggan restoran Hanamasa *Buffet* di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk kepentingan akademik dan bermanfaat untuk restoran yang bersangkutan. Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Restoran Kintan dan Hanamasa *Buffet* Surabaya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak perusahaan sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan rekomendasi pelanggan melalui kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana, harga untuk bertahan dalam persaingat industry restoran yang semakin berkembang pesat.

2. Bagi Peneliti

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan tentang kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan juga teori pariwisata yang berkembang dalam bidang industri restoran.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sharing tentang pengetahuan mengenai topik kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas suasana dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada kasus di restoran Kintan dan Hanamasa *Buffet* di Surabaya. Penelitian ini juga dapat ditambahkan sebagai bahan bacaan di perpustakaan kampus STIE Perbanas Surabaya

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara umum mengenai latar belakan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab instrumen ini terdapat penguraian tentang penelitian-penelitian terdahulu, landasan teori mengenai variabel-variabel yang digunakan untuk meneliti, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang beberapa hal antara lain : rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data yang digunakan untuk pemecahan masalah.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini peneliti menyajikan gambaran subyek penelitian dan analisis data. Analisis data dengan menjelaskan deskripsi data penelitian meliputi identitas responden hingga jawaban responden dan selanjutnya dilakukan analisis data statistika keudian melakukan pembahasan hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dalam penulisan skripsi yang berisi kesimpulan hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan. Kemudian dijelaskan pula beberapa keterbatasan dari penelitian ini serta saran yang diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS