

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia usaha modern terutama bidang usaha rumah makan dan restoran. Hal tersebut ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan *lifestyle* yang tidak lepas dari pengaruh modernisasi. Adapun pengaruh dari perubahan tersebut yaitu banyak sekali muncul produk berupa barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa itu. Hal ini menyebabkan konsumen mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Jika produsen tidak tanggap dalam menanggapi perkembangan tersebut maka hal tersebut akan menjadi umpan balik yang berbahaya bagi para pelaku bisnis usaha modern. Semakin banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis.

Menurut Kotler (2005) dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu

berkembang dan berubah-ubah. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan pelanggan. Dalam hal ini akan terjadi perubahan cara berpikir produsen, termasuk dalam pemasaran dimana yang awalnya pemasaran berwawasan transaksi (*transactional marketing*) berubah menjadi pemasaran berwawasan hubungan (*relationship marketing*). Awalnya pemasar hanya mengejar target penjualan, namun sekarang lebih kepada menarik pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. (Kotler dan Armstrong, 2011).

Semakin berkembangnya usaha rumah makan dan restoran ini seringkali dikaitkan dengan pergerakan masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk dan mengakibatkan semakin banyak para pekerja pria maupun wanita yang menghabiskan waktu diluar rumah. Kesibukan yang padat mengakibatkan mereka untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat praktis, mudah dan cepat dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Salah satu cara mengatasinya adalah dengan mencari makanan dan minuman diluar rumah, karena dengan memilih membeli makanan diluar rumah mereka memiliki banyak alternatif dalam memilih menu makanan yang mereka inginkan, selain untuk memenuhi kebutuhan makannya, mereka juga mencari tempat makan yang memiliki suasana yang tenang dan nyaman untuk mengembalikan kondisi tubuh mereka.

Ini yang terjadi pada perkembangan usaha rumah makan dan restoran pada era globalisasi. Sekarang paradigma tentang rumah makan dan restoran telah berubah, yang sebelumnya hanya menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) saja untuk dijual namun sekarang menjadi sebuah konsep modern yang

menawarkan berbagai pelayanan. Perubahan tersebut menyebabkan terjadinya pergeseran fungsi sebuah rumah makan dan restoran, yang melahirkan sebuah fenomena sosial dan budaya baru. Disamping sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan utama yaitu makan dan minum, restoran dan rumah makan juga digunakan sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi, bertukar pikiran, memperluas jaringan dan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan *prospecting business* antar eksekutif perusahaan. Sehingga dapat dikatakan kebiasaan makan dan minum diluar rumah telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern dan bertambah luas dari fungsi utamanya (Adi, 2012).

Kualitas produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Sehingga pengelola usaha dituntut untuk menciptakan sebuah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan atau selera konsumen.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2008). Apabila kualitas

pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya (Alma, 2007).

Restoran sendiri yang dulunya hanya untuk makan dan minum, sekarang sudah mulai beralih ke berbagai pelayanan yang bisa bersifat jasa dimana mereka lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan. Hal ini pula lah yang membuat orang-orang senang dan nyaman untuk makan dan melakukan obrolan bisnis atau *lobby* usaha dengan melakukan jamuan terhadap rekan bisnis atau rekan kerja. Itu semua semata-mata karena kenyamanan dan nilai tambah dari suatu restoran itu sendiri. Fenomena diatas seakan sudah menjadi gaya hidup masyarakat di kota-kota besar, termasuk di kota Padang. Orang-orang yang hidup di kota Padang pada umumnya para karyawan yang sangat sibuk lebih memilih untuk makan di restoran pada waktu jam istirahat ataupun sepulang kerja.

Juanda Restoran Kubang System merupakan sebuah usaha kuliner di kota Padang yang bergerak pada industri restoran dan didirikan oleh seorang keturunan Kubang (Payakumbuh), H. Azmi Rustam (alm) dan istri Hj. Sri Kurniawati sejak tahun 1984. Konsep yang diterapkan oleh restoran yang berada di Jalan Ir. Juanda no 31 purus atas ini adalah tradisional Minang modern. Hal tersebut dilihat dari menu utama yang disajikan adalah martabak mesir kubang, dimana resep yang digunakan asli resep Kubang, karena pemilik restoran ini adalah seorang keturunan Kubang (*conformance to spesifications*). Selain itu, restoran ini juga menyediakan beberapa menu makan dan minuman favorit lainnya seperti beraneka ragam jus, roti cane beraneka rasa, sate kubang dan nasi / mie goreng sesuai pesanan konsumen (*features*). Makanan yang disajikan baik menu utama

maupun pendukung dapat dikatakan higienis (*performance*) dimana para konsumen dapat melihat langsung proses pembuatan dan penyajian menu, hal ini didukung juga dengan rasa masakan yang enak (*reliability*).

Juanda Restoran Kubang System memiliki akses angkutan yang mudah karena terletak dipinggir Jalan Ir. Juanda, banyak angkutan umum yang melewati restoran ini sehingga konsumen akan mudah untuk mengunjungi restoran ini (*estetika/aesthetic*). Konsumen tidak hanya sekedar membeli makan dan minum saja, ada beberapa konsumen yang sekaligus melakukan pertemuan, obrolan bisnis dan sebagainya di restoran tersebut (*features*). Hal ini didukung oleh desain interior restoran ini sendiri, dimana pada beberapa sudut disediakan sofa dan akses untuk kabel listrik (*estetika/aesthetic*).

Juanda Restoran Kubang System tidak hanya menyajikan makanan khas daerah yang enak namun mereka juga menyadari bahwa perlunya kualitas layanan yang dibutuhkan untuk memuaskan para pelanggan sehingga dapat menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap Juanda Restoran Kubang System. Restoran ini merupakan restoran menengah yang menerapkan kualitas layanan jasa seperti menyediakan tempat makan yang nyaman, bersih, dan rapi (*tangible*). Karyawan Restoran Juanda Kubang System selalu melayani pelanggan dengan ramah pada saat memesan menu dan dengar tepat menyajikan menu yang dipesan oleh pelanggan (*realibility/keandalan*). Selain itu, karyawan restoran Kubang selalu siap memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada pelanggan serta membantu pelanggan yang mengalami masalah dalam memilih pesanan yang diinginkan (*responsiveness/daya tanggap*). Seluruh karyawan restoran Kubang telah dilatih untuk menguasai *product knowledge* dengan baik sehingga masing-

masing pelayang mengerti terhadap menu-menu makanan yang disajikan oleh Juanda Restoran Kubang Sistem (*assurance/jaminan*) dan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan (*emphaty/empati*).

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kualitas produk dan kualitas layanan dari juanda restoran kubang system itu sendiri sama dari awal berdiri sampai sekarang. Dengan kata lain produk dan layanan yang ditawarkan tergolong sebagai produk yang tidak inovatif dan dengan keadaan tersebut juanda restoran kubang system dituntut untuk dapat bertahan dengan kondisi persaingan pasar yang ada. Karena dasar dari juanda restoran kubang system ini adalah makanan tradisional, maka tidak tertutup kemungkinan jika suatu saat nanti perubahan gaya hidup masyarakat mempengaruhi selera konsumen. Seperti dengan adanya restoran-restoran modern berbasis makanan cepat saji, contohnya seperti KFC, McDonald dan Pizza Hut. Hal ini akan semakin menuntut juanda restoran kubang system untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan mereka agar dapat bersaing dengan kondisi tersebut (survey pendahuluan, 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Juanda Restoran Kubang System di Kota Padang)”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui dimensi kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*Features*), reliabilitas (*reliability*), kesesuaian spesifikasi (*conformance to*

specification) dan estetika (*aesthetic*) pada Juanda Restoran Kubang System di kota Padang.

2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui dimensi *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (produk-produk fisik) pada Juanda Restoran Kubang System di kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Juanda Restoran Kubang System di kota Padang.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Juanda Restoran Kubang System di kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi yang dapat memberikan informasi bagi kemungkinan adanya penelitian lebih lanjut.
2. Bagi kalangan akademis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadikan acuan untuk penelitian serupa dimasa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Juanda Restoran Kubang System di kota Padang. Serta seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas layanan.