

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bisnis sekarang ini berkembang sangat pesat salah satunya adalah bisnis dibidang kuliner seperti restoran dan cafe maupun rumah makan, sehingga pebisnis harus memperhatikan bisnis mereka dalam memperebutkan konsumen. Dikutip dari artikel ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)) kementerian Perindustrian RI mencatat, tahun 2022 sektor industri seperti restoran ataupun rumah makan mengalami kenaikan 3,68%. Angka ini meningkat dari tahun 2021 yang hanya 2,95%. Semakin banyaknya usaha atau bisnis yang sejenis tentu akan membuat masyarakat atau calon konsumen semakin jeli akan kebutuhan mereka.

Bisnis kuliner merupakan sektor yang sangat mudah dipengaruhi oleh persepsi dan kepuasan pelanggan. Untuk menghadapi persaingan pebisnis harus memiliki alternatif untuk bisa terus berkembang dan bertahan. Hal yang bisa dilakukan oleh pebisnis untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memperhatikan cita rasa makanan dan lingkungan fisik cafe atau restoran tetapi juga meningkatkan kinerja karyawan. Semakin kompetitifnya persaingan tentunya perusahaan harus dapat meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terjadi karena keinginan dan harapan dapat diwujudkan oleh perusahaan. Dimana menurut Tjiptono & Chandra (2011:298) tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang puas.

Menurut (Bahrudin & Zuhro, 2015) kepuasan konsumen adalah konsep dasar yang sangat penting untuk pemasaran dan juga penelitian konsumen. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh pada kelangsungan bisnis cafe ataupun restoran karena mempertahankan kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan. Bagi kebanyakan perusahaan, kepuasan konsumen adalah prioritas utama, melihat kepentingannya yang besar pada pemasaran, perusahaan telah melakukan penelitian kepuasan konsumen yang cukup gencar. Ini dilakukan untuk menentukan apakah keinginan pelanggan sebenarnya. Kepuasan konsumen berhubungan dengan pelayanan dimana akan berdampak secara langsung pada citra merk sebuah produk.

Menurut (Yurindera, 2023) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap standar pelayanan yang diberikan secara konsisten agar kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi. (Sangadji & Sopiah, 2014) merumuskan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan disebut kualitas. Perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik kepada setiap konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen dan juga untuk menciptakan reputasi yang baik bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh *Customer Experience*. Pengalaman pelanggan merupakan suatu strategi yang hadir di era revolusi industri. Seiring semakin berkembangnya budaya konsumtif dimasyarakat dalam kehidupan sehari-hari saat ini lebih mementingkan kualitas dan nilai kenyamanan suatu merk atau produk. Menurut (Salim et al., 2015) pengalaman nyata yang menciptakan nilai pribadi

dipengaruhi oleh keberhasilan suatu bisnis karena konsumen tertarik pada barang, jasa, atau perusahaan itu sendiri. Pengalaman konsumen menjadi prioritas dalam riset pemasaran. Ini karena pengalaman konsumen menjadi penentuan seperti apa kualitas yang dirasakan pelanggan ditengah persaingan yang kompetitif karena memerlukan pengukuran yang tepat.

*Customer Experience* merupakan aspek yang juga perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan interaksi antara konsumen terhadap perusahaan dibidang kuliner. Experiential marketing adalah suatu pendekatan baru untuk memberikan informasi mengenai sebuah merek atau produk tertentu kepada konsumen. pengalaman yang diberikan perusahaan baik itu merk atau produk kepada konsumen akan membekas dalam benak konsumen dan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap nilai perusahaan. Hasil interaksi yang membekas dirasakan konsumen pada akhirnya mempengaruhi penilaian konsumen yang dapat disebut sebagai *customer experience*, (Purwanto, 2022)

Restoran Barak adalah salah satu restoran yang berada di kota Subulussalam provinsi Aceh. Lokasi restoran ini beralamat di jl. Teuku Umar no. 18 Simpang Lae Bersih, Kec. Simpang Kiri Kota Subulussalam. Restoran barak tentunya memiliki banyak menu pilihan bagi konsumen dengan cita rasa yang lezat. Tidak hanya cita rasa restoran ini juga memberikan pengalaman makan dengan konsep kebudayaan jawa yang berada di tengah kota dengan model bangunan dan interior ciri khas jawa dan juga menyajikan hidangan menggunakan peralatan yang serba tradisional khas jawa.

Restoran ini juga menyediakan tempat makan *indoor* dan *outdoor* sehingga memberikan suasana yang menyenangkan bagi konsumen. Restoran Barak terus berinovasi dan berkembang dilihat dari adanya perubahan manajemen dengan meningkatkan jumlah karyawan, konsistensi jam kerja hingga perubahan fisik dan fasilitas yang ada. Restoran Barak menjadi salah satu bisnis kuliner yang mengusung tema tempat makan dengan konsep tradisional yang menjadi ciri khas dari restoran ini. Tentu ini menjadi salah satu daya tarik restoran untuk menarik konsumen.



*Sumber : pengelola restoran Barak kota Subulussalam*

### **Gambar 1.1 Grafik Data Pengunjung Restoran Barak 2023 – 2024**

Berdasarkan grafik data pengunjung di restoran Barak dari delapan bulan terakhir, yaitu Juli 2023 hingga Februari 2024 mengalami fluktuasi. Data diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terbanyak ada pada bulan Desember 2023 sedangkan jumlah pengunjung terendah ada pada bulan Agustus 2023. Total jumlah pengunjung dari delapan bulan terakhir yaitu dari Juli 2023 hingga Februari 2024

adalah sebanyak 5.755 pengunjung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik restoran Barak salah satu faktor penyebab menurunnya jumlah pengunjung dipengaruhi banyak hal seperti naik turunnya harga sawit karena mayoritas pendapatan masyarakat kota subulussalam adalah dari hasil berkebun sawit faktor lainnya disebabkan oleh munculnya restoran dan cafe baru sehingga menciptakan atensi dari masyarakat untuk berpindah mencari pengalaman baru yang berbeda. Hal ini mengakibatkan meningkatnya persaingan dibidang ini. Berdasarkan data dari [subulussalamkota.bps.go.id](http://subulussalamkota.bps.go.id) pertumbuhan bisnis dibidang kuliner rumah makan dan restoran di kota Subulussalam dari tahun 2020-2023 memang mengalami peningkatan yaitu naik 10% dari empat tahun terakhir.

Persaingan bisnis kuliner rumah makan dan restoran di kota Subulussalam semakin ketat sehingga dapat memimbulkan peralihan merek yang mengakibatkan para pebisnis kehilangan konsumennya. Salah satu faktor penyebab konsumen melakukan peralihan merek karena biasanya produk atau merek baru memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh produk atau merek sebelumnya. Konsumen akan mencari produk lain jika dirasakan produk sebelumnya tidak dapat memberikan rasa kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, yang berhubungan dengan barang, jasa atau ide yang dirasakan, (Susanti et al., 2021). Sedangkan menurut Keveney yang dikutip dalam (Susanti et al., 2021) perpindahan konsumen ke perusahaan lain disebabkan oleh beberapa faktor seperti kejadian yang tidak menyenangkan yang dirasakan sehingga konsumen memilih untuk pindah ke perusahaan lain.

Restoran Barak perlu meningkatkan kepuasan konsumen untuk membangun citra merek dan menarik konsumen untuk meningkatkan kepuasan agar konsumen melakukan pembelian berulang kali. Kepuasan konsumen sangat penting bagi perusahaan ataupun bagi bisnis. Untuk membuat pelanggan yang puas tentu harus memberikan pelayanan yang berkualitas hal ini selaras dengan pendapat (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) faktor utama penentu kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan tentunya sangat penting bagi citra perusahaan karena menyangkut kenyamanan pelanggan. Menurut (Sari, 2017) berhasilnya perusahaan ketika memberikan pelayanan yang berkualitas ditentukan dengan pendekatan *service quality*. Kepuasan Konsumen setelah pembelian bergantung pada kinerja penawaran dibandingkan dengan harapan mereka, harapan itu sendiri adalah tahap awal dari penggunaan sebuah produk oleh konsumen.

Hasil pengamatan melalui *google review* ada beberapa ulasan ataupun komentar tentang tidakpuasan kualitas pelayanan dan *customer experience* yang dirasakan oleh konsumen. Adapaun ulasan konsumen melalui *google review* adalah sebagai berikut :

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY



Sumber : Google Review 2024

Gambar 1.2 Review Kualitas Pelayanan Barak

Ulasan di atas menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran Barak seperti pesanan tiba terlalu lama, pesanan tidak sesuai, dan pelayanan yang kurang ramah. Pelayanan yang kurang cepat tanggap seperti kurangnya komunikasi yang jelas atau kurang transparan dari pihak restoran tentang waktu tunggu, status pesanan, atau kebijakan tertentu yang membuat konsumen kebingungan. Menurut (Sudaryono, 2016) Ketidakpuasan konsumen ini terjadi karena kinerja yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Faktor utama yang menentukan diterimanya merek adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan saat mereka melakukan pembelian, (Sudaryono, 2016)

Selain kualitas pelayanan, restoran Barak juga perlu meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pengalaman yang didapatkan oleh konsumen atau pengunjung. Dalam istilah "pengalaman" mengacu pada peristiwa yang dialami oleh konsumen setelah melakukan pembelian yang disebabkan oleh stimulus tertentu. Misalnya, pelanggan mendapatkan perlakuan yang lebih baik saat mereka membeli, (Wahyu Utama, 2023). Menurut (Putri & Sarudin, 2023), ada tiga kategori dimensi pengalaman pelanggan: sensorial, emosional, dan sosial. Barang maupun jasa yang ditawarkan harus mampu meninggalkan kesan yang baik dan membuat pelanggan puas, sehingga mereka akan tertarik untuk kembali.. Namun dari ulasan *google review* konsumen masih kurang puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan selama berkunjung di restoran

Barak. Berikut beberapa ulasan pengalaman yang dirasakan oleh konsumen saat berkunjung diresoran barak :



Sumber : google review 2024

**Gambar 1.3 Review Customer Experience Restoran Barak**

Ulasan pengalaman konsumen diatas sangat bervariasi. Dari ulasan diatas konsumen merasa kurang nyaman karena suasana restoran yang tidak kondusif dan kecewa dengan visualisasi restoran yang terlihat bagus dari luar namun tidak dengan tampilan di dalam ruang makannya. Namun ada juga yang merasakan atmosfer yang menyenangkan saat berkunjung di restoran Barak. Perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pengalaman yang dirasakan oleh konsumen saat berkunjung di Barak Subulussalam apakah merasa puas atau malah sebaliknya.

Pada penelitian terkait kepuasan yang dilakukan (Skawanti & Suhendar, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor”. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di resto Raisha butik Hotel Bogor. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Budiarno & dkk, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwasannya variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tetapi kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan juga berpengaruh terhadap loyalitas.

Penelitian kepuasan konsumen dengan variabel berbeda yang dilakukan Dewi & Hasibuan (2016) yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengalaman pelanggan atau

*customer experince* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah makan kuliner jawa Rantauprapat. Hasil penelitian berbeda yang dilakukan oleh (IrawanLubis et al., 2023) dengan judul “Pengaruh Harga, Pelayanan Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar” menyatakan jika harga dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tetapi *Customer Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dari beberapa penelitian di atas menunjukkan adanya gap dari penelitian terdahulu. Celah ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya terkait tentang kepuasan.

Berdasarkan latar belakang dan kekurangan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Barak Kota Subulussalam”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, masalah yang dihadapi penelitian ini adalah :

1. Adanya penurunan jumlah pengunjung pada beberapa bulan terakhir.
2. Konsumen merasa pelayanan yang diberikan ketika berkunjung di restoran Barak kurang memuaskan.
3. Interaksi staf kurang ramah, tidak profesional atau tidak kompeten dalam melayani para konsumen.

4. Pelayanan yang kurang cepat tanggap seperti kurangnya komunikasi yang jelas atau kurang transparan dari pihak restoran tentang waktu tunggu, status pesanan, atau kebijakan tertentu yang membuat konsumen kebingungan.
5. Ruangan makan restoran sempit dan suasana restoran sangat tidak kondusif.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Fokus penelitian ini dibatasi pada Kualitas Pelayanan (X1), Pengalaman Konsumen (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y). Pembatasan masalah ini sangat penting untuk memastikan bahwa masalah yang diteliti tidak meluas.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang sudah dijelaskan di atas adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Barak kota Subulussalam
2. Apakah terdapat pengaruh *Customer Experience* terhadap kepuasan konsumen di restoran Barak kota Subulussalam
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan *Customer Experience* terhadap kepuasan konsumen di restoran Barak kota Subulussalam Subulussalam

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Barak kota Subulussalam.
2. Mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Barak kota Subulussalam.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Barak kota SubulussalamSubulussalam

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diinginkan dari temuan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini harapannya dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Customer Experience, dan Kepuasan Konsumen.

2. Bagi Restoran Barak

Penelitian ini harapannya bisa menjadi tambahan informasi dan solusi bagi restoran Barak Kota Subulussalam untuk meningkatkan kualitasnya terutama kualitas pelayanan yang dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada konsumen.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur kepustakaan universitas negeri medan dibidang penelitian pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, *customer experience*, dan kepuasan konsumen.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Harapannya temuan pada penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi dan informasi atau bahan literatur untuk peneliti lain dan dapat digunakan sebagai studi di masa mendatang.

