

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu perkembangan bisnis yang saat ini masih sangat populer dikalangan masyarakat yakni di bidang kuliner. Kuliner merupakan sebuah kebutuhan dan gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari karena setiap orang memerlukan makanan dan minuman yang sangat dibutuhkan oleh tubuh untuk beraktivitas mulai dari hidangan sederhana hingga hidangan yang berkelas tinggi dan mewah. Di dalam sebuah bisnis kuliner, menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing dengan memikirkan dan menciptakan sebuah inovasi dan ciri khas tersendiri agar tidak kalah dalam perkembangan saat ini.

Salah satu bisnis kuliner yang dapat kita lihat perkembangan yang memiliki ciri khas dan sering dijumpai saat ini yakni rumah makan. Rumah makan merupakan suatu usaha dibidang kuliner yang menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman dimana terdapat fasilitas tempat untuk menikmati hidangan yang disediakan serta menetapkan tarif atas makanan atau minuman serta pelayanan yang diberikan. Rumah Makan saat ini berlomba lomba menciptakan inovasi dalam menyesuaikan dengan perubahan yang ada. Hal ini terjadi agar

konsumen dapat terus menikmati penyesuaian perkembangan yang ada agar rumah makan yang ada dapat unggul dalam persaingan pasar.

Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus-menerus berimprovisasi dan berkembang untuk mendapatkan, mempertahankan dan menambah konsumennya. Banyak berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bisnis kuliner seperti bisnis restaurant yang memiliki peluang usaha yang menguntungkan. Cara yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan dalam menjalankan suatu bisnis salah satunya dengan melakukan kegiatan pemasaran.

Pada saat ini perusahaan banyak yang bergerak dalam bidang makanan. Di Sumatera Selatan khususnya Kota Palembang, perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner mudah ditemui. Banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang makanan di Kota Palembang, membuat persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Setiap perusahaan menginginkan mendapatkan laba dan jumlah pelanggan meningkat hingga mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berikut pesaing bisnis kuliner yang ada di Kota Palembang.

Tabel 1.1 Restoran Pesaing Rumah Makan di Palembang

No	Nama kuliner Pesaing	Alamat kuliner Pesaing	Rating Ulasan Google Maps
1	Rumah Makan Raso Bali Bali	Jl Kenanga No. 5,20 ilir	4,8
2	Kampung Kecil	Jl.Kolonel H. Burlian No.650, Km 5	4,8
3	Pindang Umak	Jl. Kolonel H. Burlian, Km 10	4,5

Sumber : Survei Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bahwa Rumah Makan Raso Bali Bali mengalami persaingan ketat dengan rumah makan atau restoran sejenis bisnis kuliner lainnya seperti, Kampung Kecil & Pindang Umak dimana Rumah Makan Raso Bali Bali ini cukup unggul sebagai peringkat pertama dalam pangsa pasar 2023 akhir ini dikarenakan rumah makan ini merupakan rumah makan yang bernuasa Bali dengan sentuhan modern, rumah makan ini berhasil menarik berbagai kalangan. Yang menjadi menu andalan adalah masakan tradisional Bali, seperti sate lilit, ayam betutu, ayam suir bumbu Bali dan sambal matah. Selain itu suasana rumah makan yang nyaman dan bernuasa Bali menambah daya tarik bagi pengunjung yang mencari pengalaman makan yang autentik.

Rumah Makan Raso Bali Bali memiliki keunikan pada masakan kaya rempah yang berasal dari Bali sehingga memiliki cita rasa yang kuat dan menjadi daya tarik utama pelanggan. Tidak hanya pada kualitas makanan, Rumah Makan Raso Bali Bali juga memperhatikan kenyamanan pelanggan dalam pelayanannya. Suasana restoran dibuat

sedemikian rupa dengan nuansa Bali agar menciptakan pengalaman yang berkesan bagi konsumen yang datang. Hal ini berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap Rumah Makan Raso Bali Bali yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan hingga loyalitas pelanggan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Rumah Makan Raso bali bali Palembang

Bulan	2021	2022	2023
Januari	300	150	150
Februari	250	100	100
Maret	200	120	130
April	300	110	150
Mei	400	200	300
Juni	300	150	200
Juli	350	350	350
Agustus	500	100	200
September	150	120	300
Oktober	450	100	200
November	250	84	200
Desember	200	100	184
Total	3.700	1.684	2.464
	Orang	Orang	Orang

Sumber : Rumah Makan Raso Bali Bali, 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.2 yang tersedia, jumlah pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali mengalami fluktuasi selama 3 tahun terakhir. Pada Tahun 2021, tercatat sebanyak 3.700 pelanggan yang datang untuk menikmati layanan dan makanan di rumah makan ini. Pada tahun 2022, terjadi penurunan yang cukup signifikan dengan hanya 1.684 pelanggan. Meskipun begitu, pada tahun 2023 Rumah Makan Raso Bali Bali kembali mengalami peningkatan pelanggan sebanyak 2.464 pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. (Indrasari, 2019) Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, upaya peningkatan kepuasan pelanggan terus dilakukan terutama setelah melihat fluktuasi jumlah pelanggan pada tahun 2022. Pada tahun 2023 jumlah pelanggan mulai meningkat yang menandakan bahwa perbaikan yang dilakukan mulai membuahkan hasil. Selain itu juga, berdasarkan ulasan pada *google review* menunjukkan hasil yang serupa. Beberapa pelanggan memberikan ulasan yang positif terkait citra rasa makanan, pelayanan bahkan suasana rumah makan. Selain itu juga ada beberapa ulasan negatif yang diberikan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa ulasan negatif yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap citra rasa makanan dan pelayanan. Oleh karena itu, pemilik terus

melakukan perbaikan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Dalam menjalankan bisnis kuliner, kualitas produk menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam pertumbuhan dan perkembangan usaha. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. (Indrasari, 2019). Salah satunya kualitas produk Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang. Produk yang berkualitas tidak hanya menarik pelanggan baru, tetapi juga mempertahankan loyalitas pelanggan lama. Oleh karena itu, pemilik harus bisa menjaga standar kualitas produk, mulai dari pemilihan bahan baku hingga penyajian. Selain itu juga, kualitas produk sering menjadi tolak ukur pelanggan dalam memberikan ulasan dan merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, kualitas bahan baku dan rasa yang autentik masakan bali selalu dijaga untuk memastikan pengalaman yang menarik bagi pelanggan. Selain itu juga, berdasarkan ulasan di *google review* juga menunjukkan pandangan pelanggan terhadap kualitas produk. Hal ini dibuktikan melalui komentar yang positif mengenai citra rasa makanan, makanan yang fresh dengan rasa autentik bali, hingga rasa makanan yang lezat, enak, Murah. Selain komentar yang positif, terdapat juga komentar produk terhadap kualitas produk. Mulai dari rasa keasinan hingga makanan yang sudah dingin.

selain kualitas produk, harga, juga menjadi tolak ukur pelanggan dalam menciptakan kepuasan.

Tabel 1. 2 Jumlah Penjualan Rumah Makan Raso Bali Bali

Palembang

No	Tahun	Jumlah penjualan
1	2022	Rp 263.620.150
2	2023	Rp 91.413.500
3	2024	Rp 257.888.325

Sumber : Survei Peneliti, 2024

Harga merupakan salah satu penentu daya tarik pelanggan dan penentu utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan. (Indrasari, 2019) Penetapan harga yang tidak tepat, dapat menjadi bahan pertimbangan. Menyeimbangkan antara harga yang terjangkau dengan margin keuntungan merupakan tantangan bagi pemilik usaha, termasuk Rumah Makan Raso Bali Bali. Harga yang terlalu tinggi dapat mempengaruhi minat pelanggan sementara harga yang terlalu rendah mempengaruhi profitabilitas bisnis. Oleh karena itu strategi harga sangat penting untuk mempertahankan pendapatan yang stabil dan loyalitas pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap harga sering kali menjadi pengukur kepuasan pelanggan. Pada tahun 2022, terjadi penurunan jumlah penjualan yang cukup drastis menjadi 91.413.500 yang menurut pemilik disebabkan oleh kenaikan harga bahan baku yang tidak diikuti oleh penyesuaian harga pada menu. Namun pada tahun 2023, pendapatan kembali melonjak cukup tinggi menjadi

257.888.325 setelah dilakukan penyesuaian harga yang lebih sesuai dengan harga yang ditawarkan. Berdasarkan ulasan pada *google review* juga menunjukkan variasi pandangan terhadap harga, sebagian pelanggan merasa harga yang ditawarkan, sesuai dengan produk yang diberikan. Adapun pelanggan yang memberikan ulasan negatif terkait harga yang tidak sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Indrasari, 2019) Kualitas pelayanan pada Rumah Makan Raso Bali Bali juga menjadi aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penilaian yang dilakukan oleh pelanggan selain citra rasa makanan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan untuk kembali ke Rumah Makan Raso Bali Bali. Sebaliknya, pengalaman yang kurang menyenangkan akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap rumah makan. Terutama di era digital pelanggan dapat memberikan ulasan terhadap rumah makan. Hal ini dapat dibuktikan beberapa ulasan pada *google review* dimana pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemilik menyadari pentingnya dalam menjaga konsistensi pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan jangka pendek tetapi juga menciptakan emosional dan loyalitas pelanggan.

Emosional merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa. (Indrasari, 2019) Emosional pelanggan menjadi peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik secara profesional dan personal, mereka cenderung membangun ikatan emosional. Ikatan ini membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai yang memberikan dampak pada peluang pelanggan untuk datang kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Hal ini dibuktikan dengan ulasan terkait pelanggan akan merekomendasikan Rumah Makan Raso Bali Bali kepada orang lain karena diperlakukan dengan baik staff dan dilayani dengan ramah. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti kekecewaan dapat menyebabkan ketidakpuasan yang mendalam. Hal ini ditunjukkan dengan adanya ulasan negatif pelanggan yang merasa diabaikan atau tidak dilayani dengan ramah. Hal ini menunjukkan faktor emosional muncul tidak dari kualitas produk tetapi juga melalui interaksi dengan staff yang sangat mempengaruhi kesan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini didapatkan dari jurnal dengan variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan emosional dengan variabel independen yaitu kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulinda Putri Melinia, M. Agus Salim, Khalikussabir (Melinia et al., 2019) yang berjudul Pengaruh

Harga, Kualitas Makanan, dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kindai Masakan Banjar di Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel harga, kualitas makanan, dan suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Heidi Resa Ruliarto (Ruliarto, 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid 19. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fendy Maraditas dan Mega Susilawati (Maradita & Susilawati, 2021) dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Suasana, Kualitas Makanan, dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Goa Sumbawa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel suasana, kualitas makanan dan persepsi nilai berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Diah Saraswati (Saraswati, 2021) dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut di Samarinda. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan variabel harga, kualitas produk, dan kualitas

layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Dewi Nurmasari Pane, Miftah El Fikri, dan Husni Muharram Ritonga (Pane et al., 2018) dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatlah sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali secara parsial ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali secara simultan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis membuat ruang lingkup sebagai batasan pembahasan dalam

penelitian ini. Topik yang diambil mengenai variabel pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Raso Bali Bali.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial pada Rumah Makan Raso Bali Bali
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan Pada Rumah Makan Raso Bali Bali

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu diantaranya :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini untuk menerapkan dan menggunakan teori-teori yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian tempat objek dan meningkatkan pelanggan pada rumah makan raso bali bali Palembang.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai

pembandingan dan revisi bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya di bidang pemasaran.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh harga, lokasi, produk dan keputusan pembelian konsumen Dirumah makan Raso Bali Bali Palembang. dalam meningkatkan penjualan produknya.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematis penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yang berfungsi untuk memberikan gambaran tersusun mengenai pembahasan masalah dalam setiap bab. Berikut Sistematika penelitian yang digunakan dalam dalam penulisan ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari berbagai landasan teori yang berisikan pengertian Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Kepuasan Pelanggan penelitian sebelumnya,

kerangka penelitian, hubungan antar variabel, dan perumusan hipotesis yang mendukung kajian analisis penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel, jenis data, definisi operasional, serta teknik analisis data.



