

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia pertumbuhan akan kebutuhan dan keinginan penuh dengan kepesatan dalam menjalankan bisnis. Dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan ditentukan oleh tingkat kepentingan dan kepuasan sendiri. Perusahaan memiliki tujuan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen maupun pelanggannya. Agar tujuannya berhasil, perusahaan berupaya menghasilkan barang atau jasa sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen maupun pelanggan.

Mempertahankan konsumen maupun pelanggan bukan termasuk cara yang mudah, Perusahaan harus benar-benar memperhatikan berbagai faktor agar konsumen maupun pelanggan merasakan kepuasan dari produk atau jasa yang diberikan. Salah satu usaha yang banyak diminati masyarakat merupakan usaha dibidang jasa khususnya seperti jasa warabala, seperti restoran ataupun rumah makan.

Dimana restoran ataupun rumah makan menjadi salah satu tujuan masyarakat untuk menikmati menu dan hidangan yang tersedia. Bisnis restoran atau rumah makan menawarkan berbagai menu makanan dan minuman, sehingga menimbulkan persaingan dengan kompetitor lainnya. Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine merupakan salah satu dari bidang jasa seperti restoran dimana menu makanan menawarkan konsep menikmati sajian Vegetarian dengan cita rasa lezat dengan suasana semua menu yang disajikan terbuat dari sayuran dan tepung.

Sky Tastes Vegetarian Cuisine menyediakan menu vegetarian dengan sajian spesial, selama menyajikan menu makanan perusahaan masih memiliki masalah pada rasa makanan yang disediakan, respon pelayan yang masih lama, fasilitas yang masih dikatakan terbatas, cara pelayan yang memberikan informasi kurang jelas, sehingga konsumen ataupun pelanggan masih kurang puas. Keberhasilan dalam penjualan mempengaruhi dari kualitas pada produk yang akan menyebabkan apakah konsumen atau pelanggan merasa puas atau tidak, sehingga perusahaan perlu melakukan tindakan bagaimana cara membuat konsumen atau pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas produk merupakan tindakan cara memenuhi kepuasan kepada konsumen ataupun pelanggan (Catur, Sulistiyowati, & Khamim, 2015:15). Kualitas produk merupakan memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan senang dan mempertimbangkan Produk ini dapat diterima atau bahkan berkualitas tinggi (Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser, & Khaksar, 2011:254). Kualitas produk merupakan kemampuan dari suatu produk dalam menjalankan fungsinya (Bilgies, 2017:80). Dengan demikian faktor kualitas pada produk sangat penting karena jika lebih diperhatikan dalam produk maupun jasa akan menimbulkan rasa kepuasan pada konsumen maupun pelanggan.

**Tabel 1.1 Data Survei Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan**

| SURVEI             | RESPON |           |       | TOTAL |
|--------------------|--------|-----------|-------|-------|
|                    | BAIK   | RATA-RATA | BURUK |       |
| Penampilan makanan | 112    | 30        | 10    | 152   |
| Ukuran porsi       | 122    | 25        | 5     | 152   |
| Rasa makanan       | 92     | 10        | 50    | 152   |
| Rasa minuman       | 117    | 32        | 3     | 152   |
| Harga menu         | 112    | 32        | 8     | 152   |

**Sumber:** Survei Kepuasan Pelanggan, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dari data kepuasan pelanggan sebanyak 152, dijelaskan bahwa untuk kualitas produk, masih ada pelanggan yang merasa kurang puas, dilihat dari survei, bahwa survei penampilan makanan sebanyak 10 pelanggan menyatakan buruk, survei ukuran porsi sebanyak 5 pelanggan menyatakan buruk, survei rasa makanan sebanyak 50 pelanggan menyatakan buruk, survei rasa minuman sebanyak 3 pelanggan menyatakan buruk, survei harga minuman sebanyak 8 pelanggan menyatakan buruk. Dengan demikian hasil survei menjelaskan bahwa untuk rasa makanan, tingkat kepuasan pelanggan masih buruk sehingga merasa kurang puas.

Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, tetapi masih terdapat kualitas pelayanan yang masih kurang bagus terhadap konsumen ataupun pelanggan, sehingga perusahaan perlu melakukan perubahan agar konsumen maupun pelanggan merasakan kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan sangat keterkaitan dengan kepuasan pada pelanggan (Rahman, Khan, & Haque, 2017:201). kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi harapan dengan kinerja hasil (Gofur, 2019:39). Kualitas layanan merupakan indikator penting dari kepuasan pelanggan (Agyapong, 2011:204). Dengan demikian kualitas layanan biasanya dicatat sebagai persyaratan penting dan penentu daya saing untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan pelanggan.

**Tabel 1.2 Data Survei Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

| SURVEI        | RESPON |           |       | TOTAL |
|---------------|--------|-----------|-------|-------|
|               | BAIK   | RATA-RATA | BURUK |       |
| Sikap pelayan | 77     | 20        | 55    | 152   |
| Kenyamanan    | 123    | 19        | 10    | 152   |
| Kebersihan    | 120    | 21        | 11    | 152   |
| Lampu         | 128    | 18        | 6     | 152   |
| AC            | 128    | 22        | 2     | 152   |
| Kebersihan WC | 131    | 13        | 8     | 152   |

**Sumber:** Survei Kepuasan Pelanggan, 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 dari data kepuasan pelanggan sebanyak 152, dijelaskan bahwa untuk kualitas pelayanan, masih ada pelanggan yang merasa kurang puas, dilihat dari survei, bahwa survei sikap pelayan sebanyak 55 pelanggan menyatakan buruk, survei kenyamanan sebanyak 10 pelanggan menyatakan buruk, survei kebersihan sebanyak 11 pelanggan menyatakan buruk, survei lampu sebanyak 6 pelanggan menyatakan buruk, survei AC sebanyak 2 pelanggan menyatakan buruk. Dan survei kebersihan WC sebanyak 8 pelanggan menyatakan buruk. Dengan demikian hasil survei menjelaskan bahwa sikap pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan masih buruk sehingga merasa kurang puas.

Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine berkomitmen memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, tetapi masih ada beberapa pelanggan yang masih kurang puas akan produk dan jasa yang diberikan, sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu yang paling penting faktor dalam menentukan keberhasilan organisasi dan peningkatan efisiensi (Namin, 2017:21). Kepuasan pelanggan adalah hasil kolektif dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis terhadap pengalaman konsumsi dengan produk atau layanan (Rao, 2013:40). Dengan demikian kepuasan pelanggan menjadi salah satu keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan produk dan pelayanan yang bagus.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN SKY TASTES VEGETARIAN CUISINE”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Konsumen masih meragukan rasa dari produk.
2. Respon pelayan restoran yang masih lama dalam melayani pembeli.
3. Fasilitas dalam pelayanan masih terbatas.
4. Memberikan informasi produk kurang maksimal.
5. Beberapa pelanggan masih kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dikarenakan waktu, biaya dan kemampuan peneliti yang terbatas maka peneliti membatasi untuk membahas kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di mana restoran Sky Tastes dapat ditingkatkan.

### **1.4. Perumusan masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine?

### **1.5. Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine.

## **1.6. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### **1.6.1. Manfaat teoritis**

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam teori pemasaran yang sudah diperoleh, terutama mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kepuasan dan mengembangkan wawasan dapat membuat konsumen merasakan kepuasan pada produk yang digunakan.

- b. Bagi pembaca

Dalam penelitian, bagi pembaca diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai ilmu pemasaran, terutama kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### **1.6.2. Manfaat praktis**

- a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pihak restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine sebagai pertimbangan dalam membuat sebuah produk harus memperhatikan kualitas produk yang baik, pelayanan yang baik sehingga konsumen atau pelanggan merasakan kepuasan.

b. Bagi konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen agar lebih mendalami vegetarian yang selalu menjaga mutu pada kualitas produk, menerapkan kualitas pelayanan langsung pada konsumen.