

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri kuliner adalah industri yang menguntungkan di dunia global saat ini. Hal ini terlihat dari meningkatnya permintaan pasar pangan dan daya beli konsumen. Loyalitas konsumen sangat dipengaruhi oleh hal-hal seperti kualitas produk dan gaya hidup. Tren dan kehidupan masyarakat telah berubah seiring perkembangan zaman menjadi lebih kontemporer. Orang modern menghadiri kafe dan restoran, bahkan ketika mereka ingin makan, tidak hanya untuk menikmati makanan dan minuman tetapi juga untuk menghargai suasana yang dihasilkan oleh tempat tersebut.

Lingkungan restoran dan kualitas produk di kafe atau restoran menjadi faktor penting bagi pelaku bisnis di industri kuliner. Suasana restoran dan kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis merupakan dua faktor yang dapat mempengaruhi pilihan pelanggan untuk melakukan pembelian. Dengan menciptakan suasana restoran yang nyaman dan kualitas makanan yang disajikan itu menarik dapat memunculkan meningkatnya minat konsumen dalam mengunjungi tempat tersebut, kebanyakan konsumen lebih mementingkan suasana restoran serta kualitas produk yang disajikan dibandingkan dengan membanding harga terlebih dahulu, karena jika konsumen merasa puas dan enak di restoran tersebut, maka potensi berlangganan sangatlah besar. Salah satu strategi dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan suasana restoran yang baik.

Pengecer harus memberi perhatian khusus pada suasana restoran, yang merupakan bagian dari bauran ritel. Minat beli pengunjung dipengaruhi oleh suasana restoran dimana restoran harus meningkatkan penampilan yang sebenarnya dan lingkungan ritelnya untuk meningkatkan reputasinya dan menarik pelanggan. Daya tarik pembeli juga dirangsang oleh interior, eksterior, desain, lalu lintas restoran, hiburan, udara, manajemen, musik, pakaian, dan panjang item, di antara faktor lainnya.

Tingkat kualitas produk yang dipilih bisnis untuk diproduksi dapat membantu mereka meningkatkan atau mempertahankan posisi produk mereka di pasar sasaran, menurut (Wulandari, 2022). Perusahaan yang memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan dalam hal produk mungkin berakhir dengan barang yang memuaskan permintaan konsumen.

Kualitas produk merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kesenangan konsumen setelah membeli dan menggunakan suatu produk. Pendapat konsumen terhadap produk akan mempengaruhi apakah mereka memutuskan untuk melakukan pembelian lagi atau tidak. Manajer bisnis harus merancang produk yang spesifik untuk keinginan atau preferensi pelanggan.

Menurut (Sitepu et al., 2022), gaya hidup merupakan cara hidup yang memengaruhi keputusan tentang bagaimana menghabiskan waktu, uang, dan energi seseorang dan mencerminkan keyakinan, kesukaan, dan preferensi seseorang. Karena kenyataan bahwa kebanyakan orang memiliki kehidupan yang sibuk dan menuntut, gaya hidup orang menjadi semakin realistis seiring berjalannya waktu.

Menurut (Darmianti & Prabawani, 2019). Gaya hidup secara luas didefinisikan sebagai, apa yang penting bagi individu di lingkungannya (minat), bagaimana mereka menggunakan waktu luang mereka (aktivitas), dan bagaimana mereka melihat diri mereka sendiri dan dunia di sekitar mereka (pendapat).

Perubahan gaya hidup (*life style*) menyebabkan pendirian kafe atau restoran yang memunculkan fenomena sosial dan budaya baru merupakan salah satu dari sekian banyak barang yang mengalami transformasi atau perubahan fungsi. Gaya hidup konsumen mengacu pada pola pikir seseorang yang secara signifikan mempengaruhi pilihan pembelian mereka.

Salah satu restoran yang hadir diantara banyaknya restoran di Kota Batam adalah restoran Panda Hotpot and Grill, Restoran tersebut terletak di tengah kota yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Konsep restoran modern ini dilengkapi dengan kapasitas 9 meja yang bermuat 4-6 orang per meja. Sejak berdiri pada tahun 2021, Kepuasan pelanggan dapat ditunjukkan melalui seberapa besar pengunjung setiap bulannya, yang dapat dilihat dari data yang diberikan oleh Panda Hotpot and Grill selama periode januari 2022 sampai juni 2022.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Januari-Juni 2022

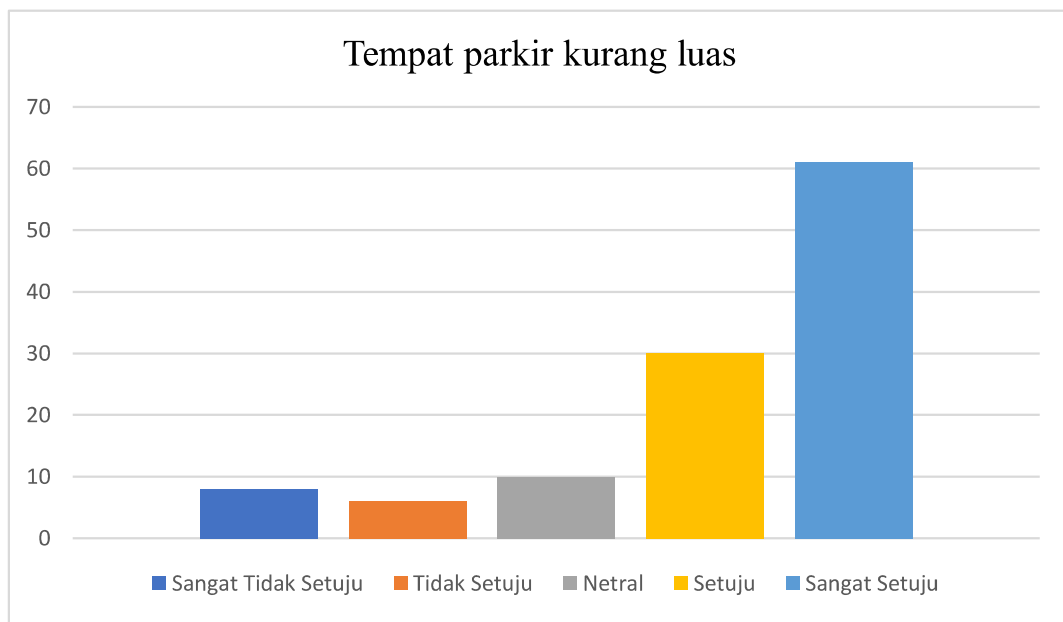
Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	156
Februari	145
Maret	132
April	115
Mei	127
Juni	108

Sumber : Panda Hotpot and Grill

Dari data pengunjung di atas, selama enam bulan terakhir, basis pelanggan Panda Hotpot and Grill telah berubah. Mulai bulan Januari, jumlahnya mencapai sekitar 156 orang. Bulan berikutnya, turun menjadi sekitar 145, dan bulan setelah itu, Maret, turun menjadi 132. Namun, pada bulan April, turun secara signifikan menjadi sekitar 115, meningkat menjadi sekitar 127 pada bulan Mei, dan mengalami penurunan terkecil, menjadi sekitar 108 pada bulan Juni.

Setiap perusahaan harus memperhatikan suasana restoran karena membantu menciptakan lingkungan yang ramah yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan mendorong mereka untuk menghabiskan lebih banyak waktu di sana. Terdapat beberapa masalah pada suasana restoran yaitu kurangnya pencahayaan di bagian tempat panggang / *grill* dan aroma restoran yang sangat berantakan pada saat ramai pengunjung yang memasak didalam ruangan tersebut serta temperatur restoran yang panas ketika pada saat ramai pengunjung.

Kesan yang dibuat oleh sebuah restoran terhadap pelanggannya akan menentukan apakah suasananya positif atau tidak. Jika pelanggan dibiarkan dengan citra negatif, nilai merek akan memburuk. Berikut dilampirkan data prasurvey mengenai tempat parkir Panda Hotpot and Grill pada gambar 1.1 dibawah ini:

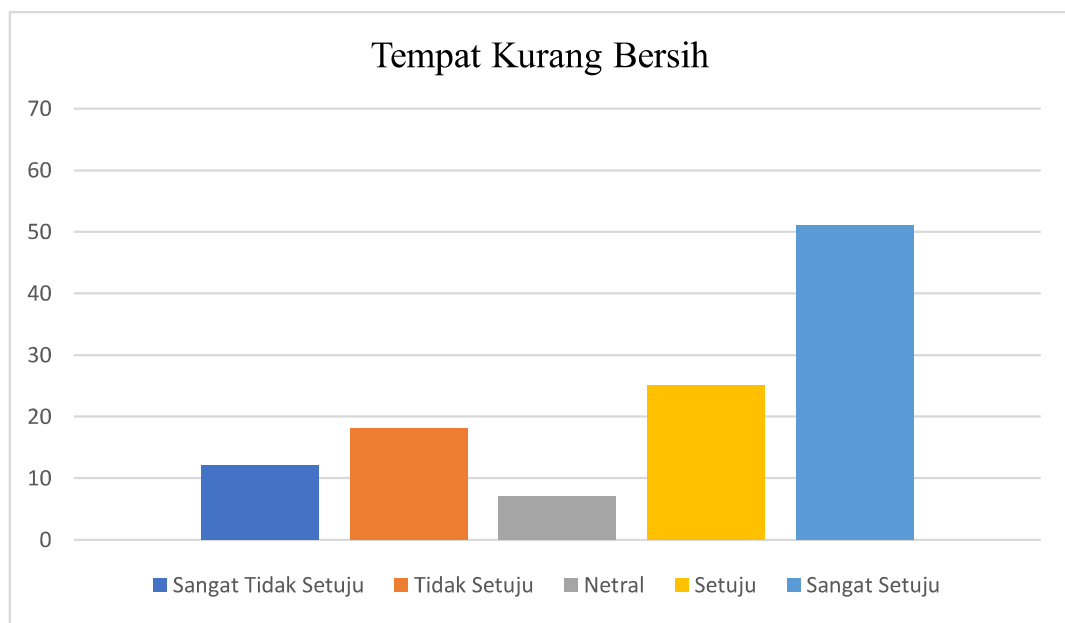


Gambar 1.1 Hasil Prasurvey Tempat Parkir Panda Hotpot and Grill

Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan grafik diatas data hasil presurvey terhadap tempat parkir wilayah restoran tersebut terlihat bahwa terdapat sekitar 61 orang dari 115 orang yang menyatakan bahwa tempat parkir restoran yang disediakan masih tidak cukup luas sehingga menyebabkan pelanggan susah mencari tempat untuk memarkirkan kendaraannya ketika ingin berkunjung ke restoran tersebut.

Kemudian dilanjutkan dengan indikator kedua yang berkaitan dengan suasana restoran, yaitu kebersihan di lingkungan. Karena kebersihan adalah hal pertama yang dilihat pelanggan saat memasuki restoran, maka kebersihan di ruang makan menjadi hal yang krusial. Kepercayaan dan kenyamanan pengunjung terhadap restoran juga akan berkurang jika terlihat acak-acakan dan tidak bersih. Pengunjung akan merasa nyaman dan ingin kembali ke restoran yang rapi. Berikut ini merupakan data hasil presurvey mengenai kebersihan restoran di gambar 1.2 dibawah ini :



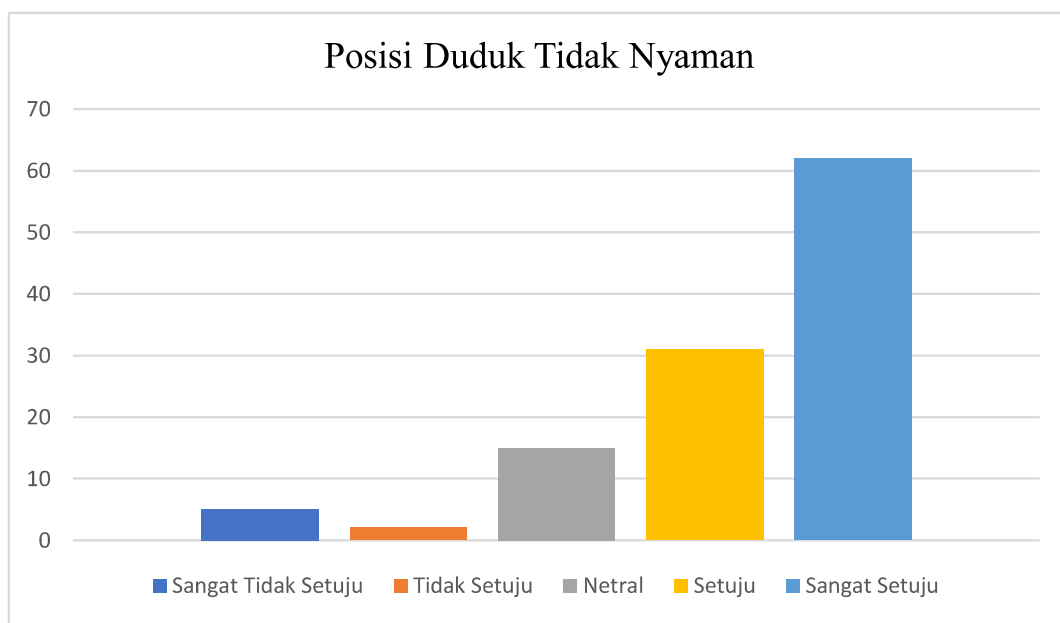
Gambar 1.2 Hasil Prasurvey Kebersihan Ruang Panda Hotpot and Grill

Sumber : Peneliti 2022

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sebanyak 51 pelanggan dari 115 pelanggan yang menyatakan bahwa tempatnya masih kurang bersih seperti meja makan yang masih berminyak dan terdapat percikan minyak disekitaran kursi

dan lantai yang tidak dibersihkan sehingga menimbulkan kesan yang tidak nyaman terhadap pelanggan.

Selanjutnya dilanjutkan dengan indikator ketiga yaitu mengenai posisi kursi yang disediakan di restoran tersebut, posisi kursi dan tempat duduk sangat penting guna untuk memberikan kenyamanan duduk dan agar tidak menyebabkan sakit di badan ketika duduk berlama lama, terutama di daerah pinggul. Berikut ini merupakan data hasil presurvey mengenai posisi kursi di gambar 1.3 dibawah ini :

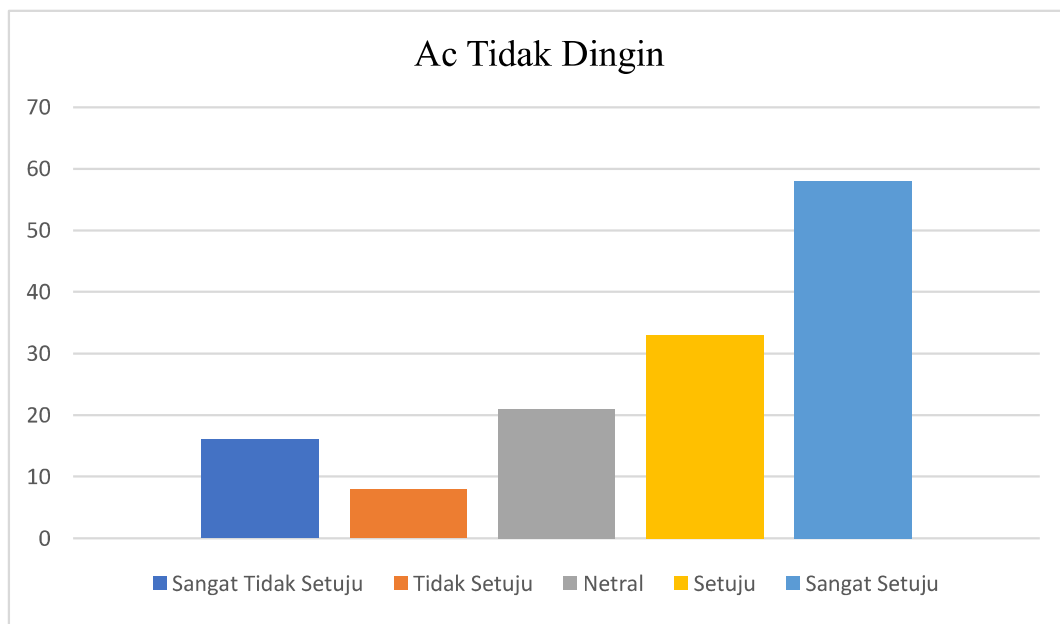


Gambar 1.3 Hasil Prasurvey Posisi Duduk Panda Hotpot and Grill

Sumber : Peneliti 2022

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sebanyak 62 pelanggan dari 115 pelanggan yang menyatakan bahwa design tempat duduk yang terlalu tegak dan bantalan duduk yang keras sehingga membuat posisi duduk kurang nyaman terutama ketika sedang menikmati makanan.

Selanjutnya dilanjutkan dengan indikator keempat yaitu mengenai suhu ruangan restoran tersebut, suhu ruangan berperan penting guna untuk memberikan kenyamanan, suhu ruangan yang memadai akan memberikan rasa segar, rileks dan kenyamanan terhadap pelanggan. Berikut ini data hasil presurvey mengenai suhu ruangan di gambar 1.4 dibawah ini :

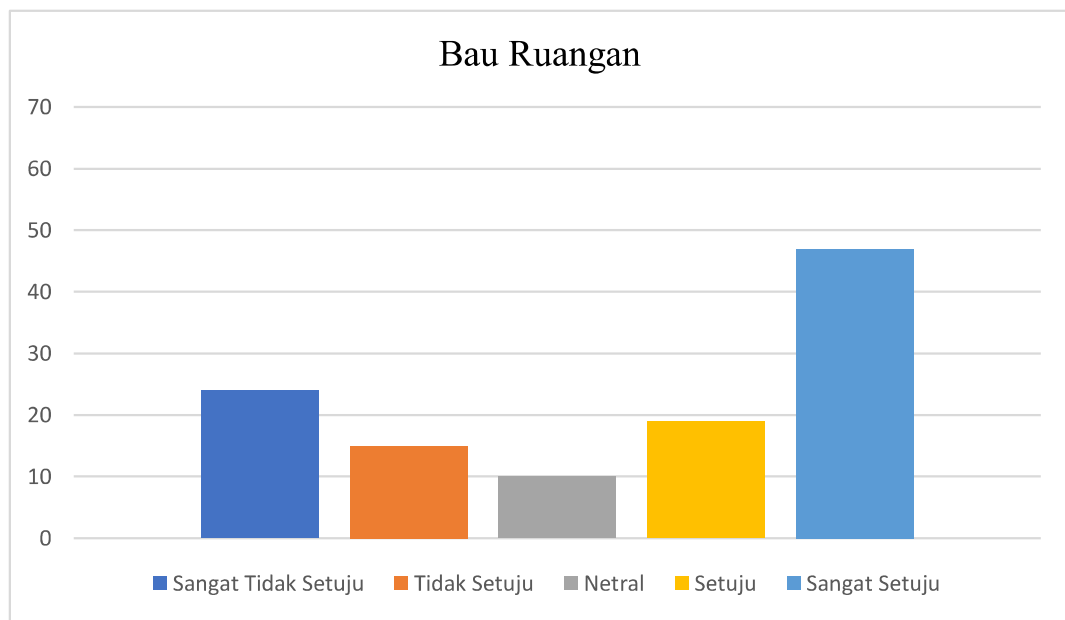


Gambar 1.4 Hasil Prasurvey Suhu Ruangan Panda Hotpot and Grill

Sumber : Peneliti 2022

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sebanyak 58 pelanggan dari 115 pelanggan yang menyatakan sangat setuju terhadap ruangan ac masih kurang dingin, terutama ketika sedang ramai pengunjung yang sedang memasak panggangan di meja yang menyebabkan ruangan terasa pengap dan panas terutama pada siang hari.

Kemudian dilanjutkan dengan indikator terakhir yaitu mengenai kualitas bau udara dalam restoran tersebut, Bau (aroma) yang positif dapat berkontribusi ke suasana restoran seperti aroma makanan atau pengharum ruangan yang segar yang dapat menimbulkan nafsu makan. Pelanggan lebih suka datang ke restoran yang aroma ruangnya terjaga. Hal tersebut membuat konsumen merasa nyaman dalam menikmati makanan. Berikut ini data hasil presurvey mengenai bau ruangan di gambar 1.5 dibawah ini :

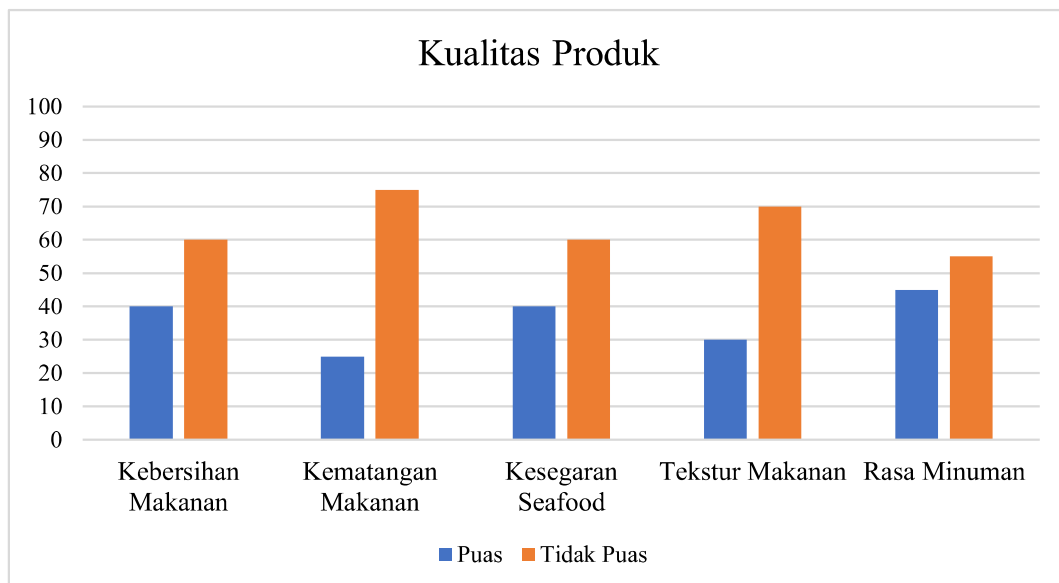


Gambar 1.5 Hasil Prasurvey Bau Ruangan Panda Hotpot and Grill

Sumber : Peneliti 2022

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sebanyak 47 pelanggan dari 115 pelanggan yang masih menyatakan sangat setuju mengenai masih ada bau ruangan seperti bau masakan dari dapur yang masuk kedalam ruangan restoran dan aroma pengharum restoran tercampur aduk sehingga menimbulkan kurangnya nafsu makan terhadap pelanggan tersebut.

Kualitas produk merupakan faktor penting yang terkait dengan menentukan kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan dari operasi pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan, suatu perhatian yang memerlukan perhatian khusus dari bisnis atau produsen. Konsumen biasanya mempertimbangkan kualitas produk yang diberikan selama konsumsi, apakah konsisten dengan apa yang dilampirkan atau ditampilkan pada menu restoran. Berikut ini merupakan hasil pra-survei kualitas produk yang dilakukan di Panda Hotpot and Grill yang terlampir digambar 1.6 ini :



Gambar 1.6 Data Prasurvey Kualitas Produk Panda Hotpot and Grill

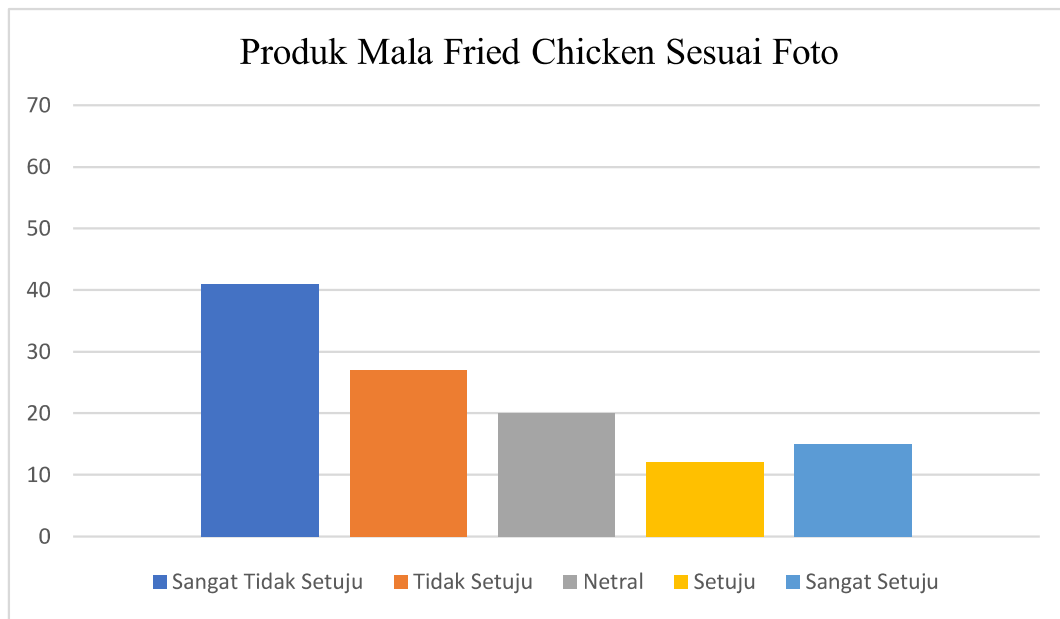
Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan dari hasil presurvey terhadap 115 responden yang sedang melakukan kegiatan konsumsi di Panda Hotpot and Grill, terdapat penilaian terhadap pernyataan yang pertama sebanyak 40% responden memberikan jawaban puas dan 60% responden memberikan jawaban tidak puas dalam konteks kebersihan makanan yang disajikan. Kemudian dilanjutkan dengan tingkat kematangan dimana responden memberikan 20% puas dan 80% responden

memberikan jawaban tidak puas. Untuk pernyataan ketiga mengenai kesegaran seafood, 40% memberikan jawaban puas dan 60% memberikan jawaban tidak puas. Untuk pernyataan keempat mengenai tekstur makanan 30% memberikan jawaban puas dan 70% memberikan jawaban tidak puas. Untuk pernyataan kelima mengenai rasa minuman 45% memberikan jawaban puas dan 55% memberikan jawaban tidak puas.

Gaya hidup seseorang pasti dapat mempengaruhi bagaimana mereka berperilaku ketika melakukan pembelian barang atau jasa karena setiap orang membandingkan dan menilai seberapa cocok gaya hidup mereka dengan produk atau jasa yang ingin mereka beli. Agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka, setiap konsumen harus mengadopsi gaya hidup dan penilaian yang unik.

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa ketertarikan konsumen mengalami penurunan, disebabkan karena konsumen berpendapat bahwa produk yang disajikan tidak sesuai dengan foto yang ditampilkan dalam list menu. Berikut merupakan hasil presurvey pelanggan Panda Hotpot and Grill :



Gambar 1.7 Hasil Prasurvey Produk Mala Fried Chicken

Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan hasil penelitian dari data diatas, terdapat 41 pelanggan menyatakan bahwa salah satu produk Mala Fried Chicken yang disajikan dalam restoran tersebut tidak sesuai yang ditampilkan dalam foto list menu. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa ukuran ayam yang difoto tidak sesuai dengan ukuran aslinya ketika disajikan, yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harga yang tertera.

Berdasarkan permasalahan di latar belakang tersebut, maka dari penelitian ini penulis tertarik untuk mengajukan judul skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Produk dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan Panda Hotpot and Grill** “

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah :

1. Suasana restoran yang tidak nyaman dengan perpaduan desain yang kurang menarik akan membuat konsumen semakin tidak betah maka tingkat persentase pengunjung akan menurun.
2. Kualitas Produk yang kurang baik akan membuat konsumen merasa tidak puas terhadap Panda Hotpot and Grill
3. Beragam perspektif konsumen tentang kehidupan dan produk yang mereka beli berpengaruh pada kepuasan secara keseluruhan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dapat diuraikan dalam penelitian ini adalah :

1. Pelanggan Panda Hotpot and Grill Kota Batam.
2. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah variabel Suasana Restoran, Kualitas Produk dan Gaya Hidup.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah yang dapat diajukan adalah:

1. Apakah suasana restoran berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill ?
3. Apakah Gaya hidup berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill ?

4. Apakah suasana restoran, kualitas produk dan gaya hidup secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Panda Hotpot and Grill ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai pada rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah suasana restoran berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Panda Hotpot and Grill
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Panda Hotpot and Grill
3. Untuk mengetahui apakah gaya hidup berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Panda Hotpot and Grill
4. Untuk mengetahui apakah suasana restoran, kualitas produk dan gaya hidup secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Panda Hotpot and Grill

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis.

Bertujuan untuk menambah wawasan pembaca dan juga menjadikan bahasan referensi kepada pembaca

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Bermanfaat sebagai pengalaman dan menambah wawasan serta sebagai referensi bagi penelitian lain yang melakukan penelitian sejenis sehingga

dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian tersebut

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi organisasi

Diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan analisis bagi organisasi supaya dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut seiringnya dengan banyaknya pesaing

2. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan peneliti dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai panduan untuk studi masa depan, serta sebagai alat pendidikan untuk pemahaman yang lebih baik di kemudian hari