

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bisnis kuliner saat ini telah menunjukkan perkembangan yang meningkat. Hal ini dilihat dari banyak pelaku usaha yang membuka dan mengembangkan bisnis. Di antara bisnis yang banyak salah satunya adalah bisnis di bidang kuliner, banyaknya bisnis bidang kuliner membuat persaingan usaha semakin ketat (Ananda, 2021). Bisnis kuliner telah mengalami beberapa tren terbaru yang patut dijadikan referensi. Pertama, konsumen semakin memperhatikan kesehatan dan keberlanjutan lingkungan, sehingga bisnis kuliner yang menawarkan makanan sehat, organik, bebas gluten, atau ramah lingkungan semakin diminati (Ayu Hana Agustin & Susilo, 2023). Selain itu, kesadaran tentang pola makan nabati juga meningkat, sehingga bisnis kuliner yang menawarkan pilihan makanan berbasis tanaman, seperti restoran vegan, vegetarian, atau dengan opsi nabati, semakin populer.

Terdapat juga peningkatan minat dalam menjaga warisan kuliner dan makanan tradisional. Bisnis kuliner yang menekankan makanan lokal, tradisional, atau regional memiliki daya tarik bagi konsumen yang mencari pengalaman kuliner yang autentik. Kemajuan teknologi juga berperan penting dalam industri kuliner, dengan penggunaan yang semakin umum dari aplikasi pemesanan makanan online, platform pengiriman makanan, dan mesin otomatisasi dapur untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pelanggan (Clinton & Vanomy, 2023).

Pelanggan saat ini semakin mencari pengalaman kuliner yang unik dan berbeda. Oleh karena itu, bisnis kuliner dengan konsep unik, makan malam pop-up, atau penggabungan hiburan atau seni dalam pengalaman kuliner semakin populer. Inovasi dalam menu juga menjadi faktor penting dalam bisnis kuliner, dengan pengenalan menu baru dan kreatif, seperti transformasi bentuk atau tampilan makanan yang unik, atau penggabungan rasa dari berbagai budaya dalam satu hidangan.

Perkembangan terakhir yang signifikan adalah permintaan yang terus

meningkat terhadap makanan siap saji dan layanan pengiriman. Bisnis kuliner yang menawarkan makanan siap saji atau layanan pengiriman memberikan kemudahan bagi konsumen yang sibuk atau ingin menikmati makanan di rumah. Meskipun informasi ini memberikan gambaran umum tentang tren terbaru dalam bisnis kuliner, untuk informasi yang lebih spesifik dan terkini, disarankan untuk merujuk pada sumber-sumber informasi terpercaya seperti jurnal ilmiah, publikasi bisnis, atau situs web resmi dalam industri kuliner.

Kondisi bisnis kuliner di Indonesia mengalami peningkatan setelah pulih dari pandemi Covid-19. Data Badan Pusat Statistik, menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 11.223 usaha kuliner yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2020 (Goodstats, 2022). Sedangkan pada tahun 2021 di sektor penyediaan akomodasi dan makan minum mengalami kenaikan 21,58% dibandingkan kuartal yang sama tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, kinerja industri penyedia makanan dan mengalami pertumbuhan sebesar 0.01%. Sedangkan untuk kinerja tahunan sektor industri penyedia makanan dan tumbuh sebesar 6.68% (Databoks, 2022). Kinerja pertumbuhan yang positif ini melanjutkan kinerja tahun 2021 yang juga positif (Data Industri, 2022). Dari data tersebut, menunjukkan tren bisnis kuliner di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Persaingan yang ketat mengharuskan pelaku usaha merancang strategi yang tepat dan memahami apa yang diinginkan konsumen dengan tujuan mendapatkan kepuasan konsumen. Keuntungan bagi perusahaan terhadap kepuasan konsumen yakni hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya (Woro, 2013) .

Menurut Kotler (dalam Setiawan et al., 2019), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan konsumen dirasakan atas kinerja yang diberikan perusahaan atau penjual terhadap konsumen, konsumen akan membandingkan antara harapan dengan

hasil yang diterimanya. Jika kinerja atau hasil sesuai harapan ataupun melebihi harapan, maka konsumen akan mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal.

Sebuah kepuasan datang berawal dari harapan yang muncul dalam pikirannya kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang dihasilkan. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance* atau *perceived outcome*) dan ekspektasi yang ada (Fadelyah, 2021). Berdasarkan penelitian Indriansyah & Malini (2022), kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Menurut Tjiptono (2019) kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dalam hal ini, pelaku usaha untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mengimbangi harapan yang diinginkan. Sedangkan, menurut Kotler dan Armstrong (2018) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian Yuliyanti (2019) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar, dengan ini dapat dikatakan bahwa kedai kopi papa ong telah memberikan kualitas pelayanan dengan baik kepada konsumen. Pelayanan merupakan hal yang penting bagi pelaku bisnis, apabila kualitas pelayanan yang diberikan konsisten dan semakin tinggi maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kemudian akan memberi keuntungan kepada pengusaha dalam mempertahankan sebuah perusahaan

(Indrasari, 2019).

Harga juga merupakan salah satu faktor yang penting dalam kepuasan konsumen. Dalam penelitian Farah Dwi Fitriana (2021), harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu harga yang ditetapkan oleh rumah makan cahaya tegal memiliki kategori yang baik, hal ini dapat dilihat dari harga yang terjangkau dan murah. Menurut Kotler harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang dan jasa berikut pelayanannya (Husni Muharram Ritonga, 2018).

**Tabel 1.1**  
**Daftar Harga Menu Tsamie Noodle Bar**

<b>Daftar Menu</b>	<b>Harga</b>
<b>Ramen Toripaitan</b>	
Toping Ayam	Rp. 24.000
Toping Udang	Rp. 29.000
Toping Beef	Rp. 30.000
Toping Chicken Roast	Rp. 28.000
Toping Mix	Rp. 34.000
<b>Ramen Curry</b>	
Toping Ayam	Rp. 26.000
Topng Udang	Rp. 31.000
Toping Beef	Rp. 32.000
Toping Chicken Roast	Rp. 30.000
Toping Mix	Rp. 36.000
<b>Ramen Miso</b>	
Toping Ayam	Rp. 30.000
Topng Udang	Rp. 35.000
Toping Beef	Rp. 36.000
Toping Chicken Roast	Rp. 34.000
Toping Mix	Rp. 40.000
<b>Ramen Dry Ramen</b>	
Toping Ayam	Rp. 30.000
Topng Udang	Rp. 35.000
Toping Beef	Rp. 36.000
Toping Chicken Roast	Rp. 34.000
Toping Mix	Rp. 40.000
<b>Minuman</b>	
Ice Mango Milky	Rp. 15.000
Ice Tea	Rp. 6.000
Hot Tea Manis	Rp. 4.000
Ice Lemon Tea	Rp. 9.000
Hot Lemon Tea	Rp. 7.000
Ice Tea Tarik	Rp. 11.000
Hot Tea Tarik	Rp. 10.000



Daftar Menu	Harga
Ice Thai tea	Rp. 12.000
Tamarind	Rp. 8.000
Hot Teh Tawar	Rp. 3.000
Ice Teh Tawar	Rp. 4.000
Mineral Water	Rp. 5.000

**Sumber: Tsamie Noodle Bar**

Berdasarkan data Tabel 1.1 diatas dilihat bahwa ada 4 menu ramen dengan berbagai topping yang sama dan harga yang berbeda pada masing-masing menu diatas dan menu andalannya yaitu toripaitan dan dry ramen. Juga terdapat 12 macam minuman yang bervariasi. Dapat dilihat dari tabel 1.1 harga ramen toripaitan yang paling murah dengan harga Rp. 24.000 yaitu dengan topping ayam dan yang paling mahal adalah topping mix (ayam, udang, beef, chicken roast) dengan harga Rp. 34.000, harga pada menu jenis curry yang paling murah dengan harga Rp. 26.000 topping ayam dan yang paling mahal topping mix (ayam, udang, beef, chicken roast) dengan harga Rp. 36.000, jenis menu selanjutnya yaitu Miso harga yang paling murah pada jenis ini Rp. 30.000 topping ayam dan yang paling mahal Rp. 40.000 topping mix (ayam, udang, beef, chicken roast) , dry ramen merupakan jenis ramen yang baru pada tahun lalu 2022 dan cukup diminati oleh konsumen, harga termurah pada topping ayam dengan harga Rp. 30.000 dan topping mix (ayam, udang, beef, chicken roast) yang paling mahal dengan harga Rp. 40.000. Harga minuman panas yang paling murah adalah hot teh tawar dengan harga Rp. 3.000, dan yang paling mahal adalah hot teh tarik dengan harga Rp. 10.000. Harga minuman dingin yang paling murah adalah ice tea dengan harga Rp. 6.000, dan yang paling mahal adalah ice mango milky dengan harga Rp. 15.000.

*Tsamie Noodle Bar* berdiri pada tanggal 20 september 2020, yang mana pada tahun ini merupakan situasi pandemi dengan aturan pemerintah yang membatasi aktivitas di luar rumah. Pada tanggal 18 juli 2022, restoran ini telah mendapat sertifikat merek dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai pelindung citra merek. Juga pda tanggal 1 April 2023, *Tsamie Noodle Bar* telah terdaftar dan mendapatkan sertifikat halal MUI, dengan terbitnya sertifikat tersebut memberikan rasa yang aman dan nyaman

bagi konsumen. *Tsamie noodle bar* merupakan restoran mie ramen dengan konsep bar dan menyajikan makanan serta minuman yang beragam. Produk yang ditawarkan yaitu mie ramen dengan berbagai menu dan topping. Menu yang disediakan seperti toripaitan, miso, curry, dan dry ramen dengan topping udang, beef, ayam, dan roasted chicken.

Berdasarkan hasil pra observasi yang telah dilaksanakan bahwa *Tsamie Noodle Bar* memulai bisnisnya dengan cara yang berbeda. *Tsamie Noodle Bar* mengembangkan usahanya dengan caranya sendiri dimana *Tsamie Noodle Bar* menggunakan konsep bar yang bertujuan pelanggan melihat proses pembuatan mie menjadi mie yang tampilannya menarik secara langsung serta membuat pelanggan menciptakan rasa yang nyaman bagi pengunjung. Namun, ditemukan sebuah permasalahan yaitu tempat yang disediakan tidak memenuhi kapasitas pelanggan yang banyak sehingga untuk mendapatkan tempat harus menunggu dalam kurun waktu 30-60 menit. Selain itu, harga yang diberikan juga cukup bersaing. Berikut adalah daftar harga menu *Tsamie Noodle Bar*

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh *Tsamie Noodle Bar* terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan sebuah penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Tsamie Noodle Bar Rajagaluh Majalengka**”

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi masalah**

- a. Kurangnya kapasitas tempat yang luas
- b. Harga satu mangkok mie ramen yang cukup mahal
- c. Penyajian mie ramen yang membutuhkan waktu yang cukup lama

### **2. Pembatasan masalah**

Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah supaya penelitian ini tidak melebar. Maka dari itu penulis membatasinya hanya pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

### 3. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis akan mengangkat beberapa pokok masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, dapat ditentukan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?
- b. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Tsamie Noodle Bar* Rajagaluh-Majalengka?

### 2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap adanya manfaat baik secara teoritis ataupun praktis sebagai berikut:

#### a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen di *tsamie noodle bar* Rajagaluh-Majalengka.

## b. Manfaat Secara Praktis

### 1) Bagi Praktisi

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi bagi pengelola *tsamie noodle bar* untuk memperbaiki dan menguatkan kualitasnya sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

### 2) Bagi Akademik

Bagi akademik diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan selanjutnya sebagai upaya untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait kepuasan konsumen di sebuah resto.

### 3) Bagi Peneliti

Berharap dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan mampu diterapkan dalam dunia bisnis atau dunia kerja.

## D. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

**BAB I PENDAHULUAN**, menggambarkan secara detail mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II PEMBAHASAN**, didalamnya berisi kajian pustaka, landasan teori yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, yang digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**, bab ini menggambarkan proses penelitian di lapangan, disesuaikan dengan teori-teori dan konsep-konsep relevan yang diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi penelitian meliputi sasaran, tempat dan waktu penelitian, metode dan jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, di dalam nya berisi tentang



profil perusahaan Tsamie Noodle Bar, pengujian data, pengujian data dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Tsamie Noodle Bar Rajagaluh-Majalengka.

**BAB V PENUTUP**, pada bab ini membahas mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan setelah melalui analisis dari bab-bab sebelumnya. Dan saran merupakan sebuah rekomendasi yang disampaikan oleh peneliti terhadap permasalahan yang telah diteliti.

