BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman era globalisasi saat ini perkembangan teknologi dan ekonomi berkembang secara pesat serta persaingan bisnis di pasar global semakin ketat menuntut perusahaan untuk menawarkan inovasi-inovasi baru, baik dalam hal produk yang lebih menarik dan pelayanan yang lebih memudahkan untuk konsumennya. Hal tersebut dilakukan untuk bisa mendapatkan konsumen baru dan mempertahankan konsumennya. Sehingga konsumen yang sudah puas dengan produk atau jasa yang telah diterimanya, dapat melakukan pembelian ulang dimasa yang akan datang.

Smokey Ribs adalah restoran Amerika otentik. Berdiri sejak tahun 2011, dengan berkomitmen untuk memberikan pengalaman bersantap yang menginspirasi bagi semua orang. Awal dibangunnya usaha ini, Smokey Ribs langsung menarik perhatian para pecinta kuliner jakarta, hingga saat ini Smokey Ribs telah berhasil memberikan kualitas makanan dan layanan terbaik kepada pelanggannya. Di bawah executive chef yang handal, dapur merubah daging dan iga menjadi makanan otentik dan luar biasa.

Semakin banyak restauran yang menawarkan menu makanan khas dari suatu daerah atau negara, hal ini menuntut perusahaan untuk memenangkan persaingan dan bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin lebih maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efisien. Dimana kegiatan yang efisien harus dapat

memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan agar konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Pentingnya kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga merupakan strategi dalam rangka memenangkan hati konsumen dan memenangkan pesaing. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian saja terhadap pelanggan, lebih dari itu adakah bagaimana cara merespon keinginan sehingga dapa menimbulkan kesan positif dari konsumen.

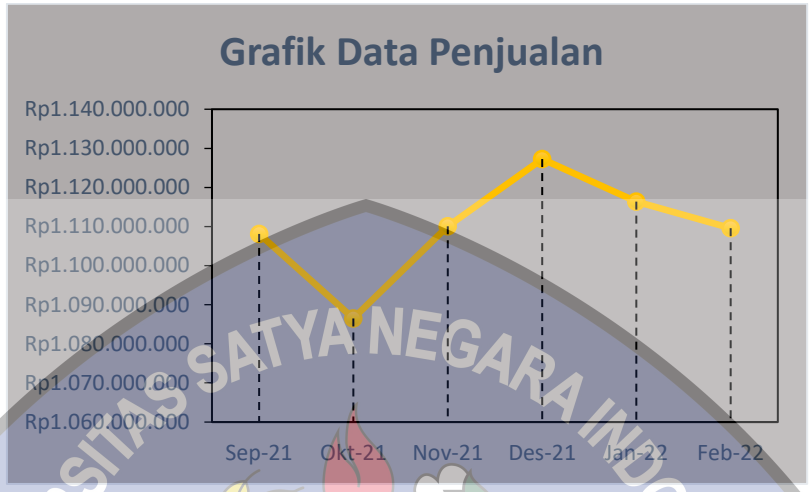
Untuk membuat restoran berkembang dan memiliki keunggulan kompetitif hal utama yang harus dilakukan adalah memberikan dan menjaga kepuasan konsumen. Untuk membuat konsumen merasa puas ada beberapa faktor yang harus di persiapkan dengan kualitas produk yang baik, dengan memberikan kualitas pelayananan yang terbaik dan harga yang menarik sehingga bisa mendapatkan konsumen baru dan dapat membuat konsumen menjadi lebih puas dan loyal.

Membuat konsumen merasa puas merupakan keinginan setiap perusahaan, hal itu dikarenakan kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana harapan dan keinginan dari konsumen tersebut dapa dipenuhi, dengan begitu konsumen akan melakukan pembelian kembali.

Berikut data penjualan dalam waktu 6 bulan terakhir disajikan dari PT Kemang Boga Citra sebagai berikut.

Gambar 1. 1

Data Penjualan Smokey Ribs



(Sumber: Data Pengusaha Smokey Ribs September – Februari 2022)

Tabel 1. 1

Data Penjualan Smokey Ribs

Bulan	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
September 2021	Rp1.108.134.000	16,64 %
Oktober 2021	Rp1.086.526.000	16,32 %
November 2021	Rp1.110.036.500	16,67 %
Desember 2021	Rp1.127.252.000	16,93 %
Januari 2022	Rp1.116.376.500	16,77 %
Februari 2022	Rp1.109.548.000	16,67 %

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukan data penjualan Restoran Smokey Ribs selama 6 bulan terakhir mengalami ketidakstabilan. Penjualan terbesar terjadi pada bulan Desember, yaitu sebesar Rp 1.127.252.000 Dengan persentase 17,93%. Sedangkan data penjualan terendah terjadi pada bulan September, yaitu sebesar Rp

1.064.134.000 dengan persentase 16.64%. melalui grafik di atas terlihat bahwa penjualaan pada restoran Smokey Ribs mengalami kenaikan signifikan pada bulan September hingga bulan Desember. Lalu mulai dari bulan Desember hingga Februari mengalami penurunan, dengan persentase sebesar 1.00%. hal ini dapat disebabkan oleh unsur yang mempengaruhinya.

Tabel 1. 2

Data Pesaing

No	Nama Restoran	Alamat
1.	TGI Friday's	Kemang Village (Lippo Mall Kemang), Lantai Ground, Avenue of The Stars, Jl. Pangeran Antasari, Kemang, Jakarta Selatan, Jakarta
2.	Meat Me Steak House & Butchery	Kemang Village (Lippo Mall Kemang), Lantai Ground, Avenue of The Stars Jl. Pangeran Antasari, Kemang, Jakarta Selatan
3.	Classified	Lippo Mall Kemang, Lantai Ground, The Avenue of Stars, Jl. Pangeran Antasari, Bangka, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, Jakarta

Dari tabel 1.2 persaingan yang dialami Smokey Ribs dengan kompetitor lainnya ialah, tempat yang nyaman, kualitas rasa yang enak, serta harga yang terjangkau dan tidak hanya itu, pada restoran Smokey Ribs menawarkan variasi menu yang banyak. Sedangkan kompetitor sendiri juga menawarkan hal yang sama pada restoranya, yaitu tempat yang nyaman, kualitas rasa yang enak dan harga yang terjangkau, tetapi ada perbedaaan antara smokey ribs dengan kompetitor yaitu pada

segi pelayanan yang diberikan smokey ribs dengan memberikan pelayanan yang bagus, friendly terhadap konsumen. Persaingan yang dilakukan smokey ribs dan kompetitor lainnya dengan melakukan promosi yang berbeda-beda untuk menarik konsumen supaya datang ke restoran, promosi yang dilakukan smokey ribs untuk menarik konsumen ialah dengan memberikan promo pembelian steak gratis lemon tea satu *pitcher* atau bisa juga mendapatkan *Beer*. Tidak hanya pada promo dengan pembelian secara langsung, tetapi promo juga dilakukan pada *Online Store* (gojek,grab). Biasanya promo yang diberikan pada online store berupa potongan harga dengan minimun jumlah pembelian yang sudah ditentukan.

Dari observasi yang dilakukan oleh penliti menemukan fakta bahwa dalam melakukan strategi pelayanan yang ditawarkan pada setiap perusahaan memiliki konsep yang berbeda beda. Dimana Smokey Ribs melakukan strategi pemasaran yaitu, harga yang diberikan terjangkau untuk kalangan mahasiswa, remaja dan para pekerja. Selain strategi pemasaran, Smokey Ribs mempunyai pelayanan yang ditawarkan yaitu, pelayanan yaitu Touch Table, riview menu dan friendly terhadap konsumen, serta suasana restoran yang cozy. Para pelaku bisnis berlomba – lomba untuk menciptakan suasana restoran yang nyaman supaya konsumen mau berkunjung dan menyantap makanan di restoran itu.

Adapun faktor penting yang menjadi pilihan konsumen adalah suasan tempat. Suasana yang nyaman dan cozy akan menjadi bahan pertimbangan tersendiri bagi konsumen sebelum memutuskan untuk datang dan menikmati pelayanan yang disediakan oleh sebuah restoran. Menurut Kothler dan Amstrong (2018:402) menagatakan bahwa: *"Store atmosphere is another importaint element*

in reseller's product arsenal. Retailer want create a unique store experience, one that suits the target market and moves costumerto buy".

Meskipun *Store atmospher* sebuah cafe atau restoran, tetapi suasana restoran secara diam-diam dapat menunjukan kelas sosial dari layanan yang akan diberikan kepada konsumen. Begitu juga yang terjadi di restoran Smokey Ribs yang mempunyai inovasi menu makanan, harga yang ekonomis serta suasana yang nyaman untuk bersama teman atau keluarga.

Fenomena yang terkait dengan suasana tempat di restoran Smokey Ribs memiliki suasana yang nyaman, pencahayaan yang cukup dan dekorasi yang tidak membosankan. Dengan mengutamakan kenyamanan untuk konsumen diharapkan konsumen bisa kembali lagi untuk membeli produk dari restoran ini. Menurut penelitian Dewi Sri Natalia, Winarto, Tiur Rajagukguk (2021) Suasana berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kemudian faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian konsumen pada tingkat layanan yang telah diterima oleh konsumen, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas.Menurut Mahmoedin (2010) dalam Desikasari (2018), kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (Suwarsito, 2020).

Fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan pada Smokey Ribs dengan memberikan pelayanan baik, dimana karyawan memberikan Touch table, lalu karyawan juga meriview menu yang tersedia di buku menu dan karyawan menggunakan seragam kerja. Untuk setiap karyawan harus ramah kepada konsumen dengan minimal memberikan senyum, salam dan sapa kepada setiap konsumen yang datang ke restoran Smokey Ribs supaya memberi kenyamanan kepada konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bagus Handoko (2017) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen.

Selain kualitas pelayanan dan suasana tempat yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Menurut Alma (2011) Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar mendapatkan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Namun harga juga bisa menjadi indikator kualitas dimana suatu produk yang berkualitas tinggi akan dipatok dengan harga yang tinggi pula. Restoran Smokey Ribs memberikan harga yang terjangkau untuk semua kalangan, mulai dari mahasiswa, remaja dan para pekerja. Untuk harga yang ditawarkan Smokey Ribs kisaran Rp 25.000 hingga Rp 1.500.000. Dengan harga yang terjangkau konsumen dapat menikmati makanan dan minuman yang enak dengan nyaman. Harga memiliki perasanan dalam kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian, karna setelah konsumen merasakan porduk yang dikonsumsi konsumen dapat memberikan penilaian terhadap harga yang diberikan

itu sesuai atau tidak dengan produk dan pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Evi Laili Kumrotin dan Ari Susanti (2021) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian Herry Novrianda (2017) Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan di atas maka penelitian ini akan memfocuskan pada Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Tempat Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Kemang Boga Citra (Smokey Ribs).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Suasana Tempat dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra (Smokey Ribs)?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra?
3. Apakah Suasana Tempat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra?
4. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini

bertujuan untuk mendapatkan informasi sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Tempat dan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra.
b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra.
c. Untuk mengetahui pengaruh Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra.
d. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kemang Boga Citra.

2. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen, pengambilan keputusan dan peneliti dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti, dan salah satu syarat untuk menjadapatkan gelar sarjana S1.

b. Bagi Pembaca

   Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan, bahan pembimbing dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi perusahaan

   Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan pada perushaaan PT. Kemang Boga Citra (SmokeyRibs) berkaitan dengan strategi perusahaan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen pada makanan.