

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Padang merupakan Ibu Kota dari Sumatera barat, Kota Padang termasuk kota yang memiliki tingkat penduduk yang tinggi. Dengan banyaknya jumlah penduduk ini, tentunya mereka memiliki gaya hidup masing-masing, masyarakat ini lebih sering disibukkan dengan pekerjaan, sehingga mereka lebih banyak menghabiskan waktu diluar rumah dari pada dirumahnya, sehingga untuk makan dan minumpun mereka lebih memilih untuk di restaurant atau cafe.

Perilaku modern ini menuntut para pebisnis untuk melakukan bisnis pada restaurant siap saji dan juga cafe-cafe yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dari perilaku modern ini, karena masyarakat zaman sekarang ini mereka pergi mengunjungi cafe atau restaurant ini tidak hanya untuk menikmati sajiannya namun mereka juga mengharapkan suasana yang bagus , sehingga disana mereka dapat berkumpul dan bernostalgia bersama teman-temannya, mereka mengharapkan suasana yang dapat membuat mereka untuk dapat berlama-lama berada didalam cafe tersebut. Mereka mungkin mencari pengalaman yang mengesankan jauh dari rumah dan lingkungan fisik yang dapat memaikan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang tak terlupakan (Gagic, Tesanovic, Jovicic, 2013).

Sekarang telah banyak terdapat cafe dan *restaurant* yang memiliki desain yang unik sehingga membuat atmosfer dari cafe tersebut menjadi bagus. Para pemilik Cafe dan restaurant berlomba-lomba dalam mendesaian cafenya sehingga

mendapatkan atmosfer yang dapat menarik perhatian orang untuk berkunjung, dan juga dapat menarik kembali pelanggan tersebut untuk melakukan kunjungan kembali.

Memenuhi harapan pelanggan sangat penting karena jika harapan mereka tidak terpenuhi maka mereka akan meninggalkan restaurant tersebut dengan diam-diam dan menyebarkan rumor negatif tentang *restaurant*, dan dengan pemikiran ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan dibuat dengan memberikan tambahan nilai-nilai (Gagic, Tesanovic, Jovicic, 2013).

Dalam lingkungan yang cepat berubah saat ini, perhatian bisnis yang utama adalah untuk memahami konsumen dan berbagai pilihan konsumen. Tujuan dari pemasar sekarang tidak hanya untuk membuat keuntungan tetapi memiliki basis pelanggan yang setia. Menurut Tjiptono & Diana, 2003, pelanggan merupakan orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Atas dasar hal ini para pebisnis bersaing untuk dapat mendesain atmosfer *restaurant* nya yang dapat membuat orang yang melihat restaurant tersebut menjadi tertarik untuk berkunjung dan juga berusaha untuk dapat menarik minat konsumen untuk berkunjung kembali. Fasilitas estetika, suasana, pencahayaan, pengaturan meja, tata letak, layanan karyawan, adalah elemen penting dari lingkungan fisik yang memiliki dampak signifikan pada niat pelanggan untuk melakukan revisit dan membentuk citra merek sebuah *restaurant* (Gagic, Tesanovic, Jovicic, 2013).

Total jasa di industri restaurant meliputi berwujud seperti makanan, fasilitas fisik, dan yang tidak berwujud meliputi interaksi antara karyawan dan pelanggan, kombinasi ini dapat menghasilkan persepsi pelanggan dengan kualitas pelayanan restaurant yang tinggi, yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian kepuasan pelanggan dan niat perilaku positif pada industri restaurant (Ryu & Han, 2010).

Walaupun sebuah restaurant memiliki atmosfer yang bagus dan dapat membuat nyaman pelanggan untuk datang berkunjung, pelanggan tidak akan puas begitu saja jika *restaurant* tersebut tidak menawarkan makanan dan minuman yang berkualitas. Tujuan utama seseorang mengunjungi *restaurant* tentu saja untuk membeli makanan dan minuman, juga sebaliknya jika restaurant tersebut memiliki makanan yang berkualitas namun mempunyai atmosfer yang kurang bagus tetap saja akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Makanan, minuman yang berkualitas, kualitas layanan, lingkungan fisik, dan harga dianalisis sebagai komponen kunci dari pengalaman restaurant, hal ini juga akan menimbulkan citra dari restaurant itu sendiri, nilai yang dirasakan pelanggan, dan kepuasan yang nantinya akan mempengaruhi sikap pelanggan (Gagic, Tesanovic, Jovicic, 2013). Kualitas makanan adalah atribut yang paling penting dari layanan restaurant, makanan, layanan dan lingkungan fisik yang menyenangkan sebagian besar dapat menjadi penentu tingkat kepuasan dan perilaku berikutnya di industri jasa (Ryu & Han, 2010).

Kepuasan Pelanggan adalah indikator penting dari keseluruhan kinerja restaurant, dan pemilik restaurant harus berupaya mengidentifikasi apa yang

menentukan kepuasan tersebut, ketika layanan tidak memenuhi harapan pelanggan mungkin akan mencari solusi lain (Gagic, Tesanovic, Jovicic, 2013). Jika pelanggan memiliki pengalaman yang baik dan merasa puas dengan *restaurant* tersebut maka mereka akan terus menyebarkan cerita baik dan positif dari mulut ke mulut kepada pelanggan potensial lainnya untuk dapat merangsang niat mereka untuk meninjau kembali *restaurant* tersebut (Yong, Siang, et al, 2013). Pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli berkali-kali (melakukan pembelian ulang) dari perusahaan yang sama, maka pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu perusahaan akan menjadi pelanggan yang dapat diandalkan (Tjiptono & Diana, 2003).

Coffee Toffee, *Kubik koffee*, dan *Lalito Coffee*, merupakan tiga jenis cafe yang menawarkan *Coffee* sebagai produk intinya. *Coffee Toffee*, *Kubik koffee*, dan *Lalito Coffee* yang akan diteliti ini berada di kota Padang, Cafe ini memiliki atmosfer yang berbeda-beda namun menawarkan produk dengan jenis yang sama yaitu *Coffee*.

Berdasarkan latar belakang diatas, Oleh karena itu penulis mengangkat judul “ Pengaruh *Restaurant Atmosphere*, *Food Quality* terhadap *Intention to Revisit* dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian yaitu

1. Bagaimana pengaruh *Restaurant Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Intention to Revisit Coffee Shop* di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Restaurant Atmosphere* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Intention to Revisit Coffee Shop* di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi

Menambah informasi dan pengetahuan serta pengalaman terutama mengenai Pengaruh *Restaurant Atmosphere*, *Food Quality* terhadap *Intention to Revisit* dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber data dan informasi, tentang masalah Pengaruh *Restaurant Atmosphere*, *Food Quality* terhadap *Intention to Revisit* dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mencegah terjadinya perluasan pembahasan dan kerancuan pembahasan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu pengaruh *Restaurant Atmosphere*, *Food Quality* terhadap *Intention to Revisit* dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* Pada *Coffee Shop* di Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasan teori yang berisikan uraian tentang teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, tinjauan penelitian terdahulu, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, variabel dan definisi operasional variabel dan pengukuran operasional variabel, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

