

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia perbisnisan sedang mengalami persaingan serta perkembangan bisnis yang semakin ketat dan pesat antara para pelaku bisnis. Sehingga para pelaku bisnis harus merancang strategi yang cocok dan tepat dengan terperinci agar pemasaran produk dan jasa mereka yang akan membuat usahanya semakin menarik, memberikan kepuasan tersendiri yang dirasakan konsumen dan bertahan lama di pasaran, bahkan tata ruang serta suasana toko yang nyaman akan mendapatkan nilai yang lebih dimata konsumen dibandingkan dengan pesaing lainnya. Banyak jenis-jenis bisnis yang sudah ada di Indonesia saat ini, salah satunya yaitu dibidang kuliner.

Di Indonesia, kuliner selalu berkembang dan menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat, sehingga mereka terbiasa untuk mengkonsumsinya. Menurut hasil survei bahwa pandemi covid-19 menjadi salah satu faktor dalam peningkatan kebiasaan masyarakat Indonesia untuk ngemil. Selain itu, terdapat 77 persen dari responden mencari makanan baru selama pandemi serta 54 persen yang memperoleh ide makanannya dari media sosial. Dilihat dari pandangan bisnis, hal tersebut merupakan peluang yang dapat diambil oleh pelaku UMKM kuliner untuk terus mengembangkan bisnisnya, termasuk memanfaatkan media sosial untuk membuka peluang bisnis tersebut (Komarudin, 2021).

Bisnis dibidang kuliner ini adalah satu dari banyak jenis bisnis yang berkembang pesat. Hal itu terjadi dengan alasan makanan dan minuman merupakan

salah satu kebutuhan pokok dari manusia yang mesti terpenuhi. Jika makanan dan minuman tersebut terus menjadi sarana kebutuhan utama, maka bisnis dalam bidang kuliner ini akan selalu tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu. Salah satu bisnis kuliner yang sedang hits dan berkembang saat sekarang ini, termasuk di Indonesia khususnya di Sumatera Barat yaitu bisnis ala resto dan cafe.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Restoran Wilayah Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera**

**Barat**

Kabupaten/Kota	Jumlah		
	2019	2020	2021
Kab. Kep. Mentawai	27	28	34
Kab. Pesisir Selatan	146	137	146
Kab. Solok	67	89	89
Kab. Sijunjung	119	48	133
Kab. Tanah Datar	40	41	41
Kab. Padang Pariaman	58	54	59
Kab. Agam	113	54	56
Kab. Lima Puluh Kota	40	57	42
Kab. Pasaman	47	47	47
Kab. Solok Selatan	57	48	64
Kab. Dharmasraya	60	62	23
Kab. Pasaman Barat	93	80	86
Kota Padang	336	318	203
Kota Solok	44	38	46
Kota Sawahlunto	57	46	68
Kota Padang Panjang	81	76	81
Kota Bukittinggi	63	61	50
Kota Payakumbuh	81	30	188
Kota Pariaman	65	65	90
Total	1594	1379	1546

**Sumber :** (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, 2022)

Pada tabel 1.1, tingkat perkembangan bisnis restoran cukup banyak diminati karena minat masyarakat untuk menikmati makanan dengan nuansa ala-ala resto dan cafe dapat dikategorikan cukup tinggi. Terlihat bahwa setiap tahun adanya variasi dalam perkembangan jumlah restoran di Sumatera Barat. Pada tahun 2019 ke tahun 2020 ada beberapa wilayah di Sumatera Barat yang mengalami penurunan, seperti di Kabupaten Sijunjung dan Kota Padang. Hal tersebut bisa berdampak pada penurunan sektor ekonomi di daerah tersebut. Dan beberapa wilayah yang mengalami peningkatan, seperti di Kabupaten Solok dan Kabupaten Tanah datar. Tahun 2020, beberapa wilayah sempat turun drastis, seperti di Kabupaten Sijunjung dan Kota Payakumbuh bisa diakibatkan pandemi covid-19 sehingga banyak pebisnis yang menutup usahanya. Ditahun 2021 bisnis itu berhasil untuk bangkit kembali dan mengembangkan usaha lebih baik lagi dari tahun sebelumnya. Ada juga beberapa wilayah yang dapat mempertahankan usahanya, seperti di Kabupaten Tanah Datar dan Kabupaten Pasaman. Tempat bersantai seperti resto dan cafe termasuk sebuah tempat yang sedang naik daun saat sekarang ini. Banyak pebisnis membuka usaha makanan dengan berbagai macam suguhan terbaik yang akan mereka berikan kepada pelanggannya, seperti cara pebisnis memberikan wadah untuk konsumen bertukar informasi dengan restoran, inovasi berbeda yang dilakukan, interior yang menarik, tata letak ruang yang eksotis demi menarik pelanggan dan bersaing dengan sesama kompetitornya.

Saat ini, dari beberapa kalangan seperti anak sekolah, mahasiswa, hingga para pekerja pun dapat menghabiskan waktu mereka untuk bersantai atau mengerjakan tugas hingga rapat di tempat yang menurut penilaian mereka sangat nyaman untuk

kegiatan yang akan mereka lakukan, salah satunya di tempat makan seperti ala restoran dan cafe. Tidak hanya itu, konsumen juga bisa menghabiskan waktu bersama keluarga untuk makan bersama. Dapat dilihat dari banyaknya tempat makan sejenis itu di Sumatera Barat yang berlomba-lomba untuk memberikan layanan dan fasilitas terbaik dengan tata ruang yang kekinian sehingga membuat konsumen merasa tertarik dan nyaman. Hal tersebut dapat membuat para konsumen akan datang kembali untuk menikmati layanan dari personalnya serta kenyamanan yang didapat dari tempat itu sendiri.

Disaat sedang berkumpul, para konsumen sering sekali khususnya untuk kaum milenial mengunggah aktivitas yang mereka lakukan ketika menikmati makanan serta minuman yang mereka pesan dengan alih-alih untuk menggambarkan diri dan memberitahukan kepada teman-teman mereka di media sosial seperti instagram bahwasanya makanan yang sedang mereka santap memiliki nilai keestetikan tersendiri serta restoran tersebut menjadi tempat titik kumpul mereka. Sering kali restoran dan cafe menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh kaum milenial saat ini, seperti adanya wi-fi gratis, tata ruang yang nyaman dan kekinian, colokan listrik yang ditempatkan dekat dengan meja konsumen, serta suasana yang santai dan menyenangkan. Hal itu dapat menjadi salah satu alasan bagi para kaum milenial untuk menjadikan salah satu pilihan tempat untuk berkumpul atau nongkrong bersama teman atau kerabat. Beberapa restoran dan cafe yang ada di Sumatera Barat, yaitu :

**Tabel 1.2****Beberapa Restoran dan Cafe Di Sumatera Barat**

<b>Nama Restoran dan Cafe</b>	<b>Alamat</b>
Lighthouse	Jalan Bukit Lampu RT 004 RW 008 Kelurahan Gates Nas XX, Kecamatan Lubuk Begalung Nan XX, Padang
Lala Patio	Jalan Dr. Abdul Rivai, Bukit Apit Puhun, Kecamatan Guguk Panjang, Bukittinggi
Kuali Nyonya	Jalan Ola Ladang Ola, Padang
Ibumi Ice Coffe & Resto	Jalan Lintas Barat Sumatera, Guguak, Kecamatan 2 x 11 Kayu Tanam, Kabupaten Padang Pariaman
Safari Garden	Jalan Berok Nipah No.21, Padang
Pandan View Mandeh	Jalan Mandeh, Ampang Pulai, Koto XI Tarusan, Pesisir Selatan
Resto Garis Waktu x Nyonya Bowl	Jalan Perintis Kemerdekaan, Jati Baru, Padang
Safari Cafe & Resto	Jalan Samudera No.16H, Padang
D'Relazion	Jalan Dr. Hamka, Kampai Tabu Karambia, Kota Solok
Gogo! Kitchen	Jalan S. Parman No. 141, Ulak Karang, Padang
Perla Deesse Coffee 7 Resto	Jalan Zaini No.13A, Desa Simpang, Pariaman Selatan
Aroma Resto dan Coffee	Jalan Prof. Dr. Hamka No.44, Parupuk Tabing, Padang

**Sumber** : data diolah (2022)

Semakin banyaknya para pebisnis membuka tempat makan, membuat mereka harus kreatif dan inovatif dalam menjalankan usahanya tersebut agar para konsumen merasa puas dan menjadi pelanggan setia. Dengan begitu mereka dapat memutuskan untuk membeli dan menyantap makanan dan minuman yang ada di restoran tersebut. Kepuasan konsumen merupakan seseorang merasakan senang atau puas dikarenakan antara harapan serta kenyataannya terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan (Rifa'i, 2019). Kepuasan konsumen tersebut dapat dipengaruhi

dari beberapa faktor, salah satunya *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* yang memiliki keterkaitan satu sama lain.

*Value co-creation* atau menciptakan nilai bersama bahwa konsumen ikut terlibat dalam membangun layanan yang memuaskan, seperti konsumen ikut berperan dalam menjaga kebersihan serta fasilitas yang ada, mengikuti peraturan, mengatakan hal positif tentang restoran kepada orang lain, dan lainnya. Hal tersebut akan membantu menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif untuk konsumen lain maupun karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap restoran itu. *Restaurant innovativeness* bahwa kegiatan yang memperlihatkan kemampuan dalam membuat ide dan layanan unik dan berbeda. Dengan pihak resto mampu memberikan hal tersebut, maka konsumen dapat merasakan pengalaman yang berbeda sehingga mereka akan merasakan kepuasan pada restoran itu. *Physical evidence (environment)* bahwa memberikan pelayanan melalui lingkungan, seperti dekorasi bangunan yang menarik, perabotan yang digunakan bersih, lingkungan bersih, dan terdapat fasilitas umum (musholla, toilet, area parkir). Dengan pihak resto memberikan fasilitas terbaik, maka tingkat kepuasan konsumen dapat meningkat. Dengan konsumen bekerjasama dengan baik atau *value co-creation*, dengan aktivitas pihak resto membuat ide dan layanan unik atau *restaurant innovativeness*, serta dengan pihak resto memberikan pelayanan melalui lingkungan dengan baik atau *physical evidence (environment)* akan meningkatkan serta memberikan kepuasan pada konsumen disaat mereka berkunjung ke restoran.

Dapat dilihat dari tabel 1.2 diatas, terdapat salah satu restoran dan cafe di Sumatera Barat, yaitu Iibumi Ice Coffee and Resto. Iibumi Ice Coffee and Resto

dibuka pada awal tahun 2022 yang lokasinya berada di jalan Lintas Barat Sumatera, Guguak, Kec. 2 × 11 Kayu Tanam, Kabupaten Padang Pariaman. Dengan lokasi itu, Ibumi Resto memiliki daerah yang cukup strategis karena berada di salah satu jalur lintas provinsi. Dengan begitu, akan banyak para wisatawan yang akan berkunjung kesana, baik itu yang dari arah Pekanbaru, Payakumbuh, atau Bukittinggi maupun dari Kota Padang. Bahkan banyak warga Kota Padang terutama kaum milenial pergi hanya untuk mengunjungi tempat kuliner yang sedang hits tersebut dikarenakan jarak dari Kota Padang ke Ibumi yang tidak terlalu jauh yaitu sekitar 60 km atau 1,5 jam perjalanan. Dengan lokasinya yang unik yaitu berada di pinggiran tebing sekitaran wilayah asri dengan pemandangan hamparan bukit serta udara yang sejuk dan memiliki konsep yang tidak biasa membuat objek ini cukup ramai dikunjungi sampai saat sekarang ini. Ibumi Resto juga tidak terlepas dari dampak domino terhadap perkembangan Malibo Anai dan kampanye pariwisata yang dilakukan oleh sekitaran daerah Kabupaten Padang Pariaman maupun Kabupaten Agam. Sehingga hal tersebut akan mendatangkan wisatawan lebih banyak lagi, maka akan berdampak pada sektor-sektor UMKM lainnya, termasuk Ibumi Resto ini.

Salah satu cara yang dapat dilakukan pebisnis untuk lebih ekstra menarik pengunjung yaitu dengan melibatkan pengunjung mereka itu sendiri untuk menciptakan nilai bersama terhadap restoran tersebut. Hal yang cukup mudah untuk merealisasikannya pada zaman sekarang ini yaitu memanfaatkan internet, seperti dengan membuat akun resmi media sosial restoran yang dikelola dengan baik. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai wadah untuk bertukar informasi antar pengguna

*platform* mengenai Ibumi Ice Coffee and Resto tersebut. Kegiatan itu dapat disebut dengan *value co-creation* pada media sosial. Dengan adanya kegiatan tersebut dapat mendorong keikutsertaan pengguna lain dari platform itu untuk membuat serta mengembangkan nilai suatu merek dengan berinteraksi melalui komentar-komentar pada unggahan di platform sosial media tersebut.

Selain itu, *owner* bisnis juga harus kreatif dan inovatif dalam mengelola restorannya agar interaksi pribadi serta partisipasi antar konsumen dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut mengacu pada keterampilan *owner* dalam mengembangkan pelayanan, cara promosi, ide yang dituangkan pada restoran, serta pemilihan lokasi yang tepat. Untuk Ibumi Ice Coffee and Resto tersebut, mereka menggunakan konsep gabungan antara kedai kopi dan pujasera yang mana menu yang mereka sediakan sangat bervariasi, seperti terdapat lontong sayur, sate padang, martabak mesir, aneka bakso, mie yamin, siomay, dimsum, nasi sup, nasi soto, dan lainnya. Terdapat juga menu makanan ringan seperti bubur kampiun, cendol, kentang goreng, aneka donat, dan lainnya. Selain itu, Ibumi Resto juga menyediakan berbagai macam fasilitas gratis yang dapat dinikmati oleh konsumennya, seperti layanan wi-fi, colokan listrik, musholla, area parkir, ruangan indoor, ruang outdoor, toilet, pemandangan pebukitan yang indah.

Dari fenomena yang sudah dijelaskan tersebut di atas, maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Value Co-Creation*, *Restaurant Innovativeness*, dan *Physical Evidence (Environment)* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.”



## 1.2. Rumusan Masalah

Terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yang merujuk ke latar belakang sebelumnya, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *value co-creation* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman
2. Bagaimana pengaruh *restaurant innovativeness* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman
3. Bagaimana pengaruh *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *value co-creation* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman
2. Untuk mengetahui pengaruh *restaurant innovativeness* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman

## 1.4. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu :

### a. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat dipakai oleh pelaku bisnis atau pihak lainnya sebagai penambahan pengetahuan yang baru mengenai pengaruh *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* pada usahanya terhadap *customer satisfaction*

pada iibumi resto agar menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pihak manajemen terhadap pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan penjualan.

b. Manfaat Akademis

Penulis berharap terhadap penelitian ini dapat berguna pada dunia akademik dimana hasil dari temuan dalam penelitian ini bisa sebagai referensi atau rujukan untuk memperbaiki serta mengembangkan penelitian ini yang berkaitan dengan pengaruh *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.

### 1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian pengujian hipotesis atau *eksplanatory research* yang memakai pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang sistematis, terstruktur, terencana dari awal yang menggunakan banyak angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, hingga keberhasilan data tersebut. Dan pada tahap pembuatan kesimpulan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif ini banyak terdapat tabel, grafik, dan gambar.

### 1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memutuskan pembahasan yang berhubungan dengan pengaruh *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction* pada Iibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Mengenai sistematika dari penulisan ini, antara lain :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang dari masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dapat dibagi menjadi manfaat praktis serta manfaat akademis, dan sistematika dari penulisan.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Di bab ini menguraikan beragam literatur yang relevan serta sesuai dengan topik yang diteliti dan pada bab ini terdapat juga model penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini adalah membahas metode penelitian yang akan digunakan. Hal ini terdiri dari variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisa data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menyampaikan deskripsi tentang objek dalam penelitian, hasil penelitian yang berbentuk kuantitatif, interpretasi dari hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian serta saran bagi penelitian selanjutnya.

