

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia, merupakan sektor yang strategis bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. Kuliner bukan lagi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia saja, saat ini menjadi sebuah gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia mencapai angka 8,07% pada tahun 2016 dan 9,46% pada tahun 2017. Hal ini membuktikan bahwa kuliner bertumbuh karena sangat diminati oleh masyarakat Indonesia.

Berdasarkan data Badan Ekonomi Kreatif, kontribusi ekonomi kreatif yang termasuk di dalamnya industri kuliner terhadap produk domestik bruto (PDB) selalu meningkat, yakni Rp 708,27 triliun pada 2013, Rp 784,87 triliun pada 2014, Rp 852,56 triliun pada 2016, dan Rp 922,59 triliun pada 2017. Peningkatan tersebut didorong dari bisnis kuliner yang memberikan kontribusi sebesar 41,40% (kompas.id).

Kuliner dan pariwisata merupakan dua industri yang saling mendukung dan mempengaruhi. Pariwisata merupakan sektor industri yang berpotensi untuk dikembangkan terhadap perekonomian suatu daerah. Berkembangnya sektor pariwisata disuatu daerah akan menarik sektor lain untuk berkembang pula karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti sektor kuliner, pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, peningkatan

kesempatan kerja dan lain sebagainya. Dari sektor wisata dan kuliner, kedua industri tersebut merupakan duet yang ideal, karena akses dari kegiatan wisata selalu membutuhkan makanan. Hal tersebut dibuktikan oleh adanya fasilitas-fasilitas pendukung wisata seperti restoran, kafe, atau bahkan pedagang kaki lima yang siap untuk memuaskan pelanggan termasuk wisatawan.

Dilihat dari data kunjungan wisatawan yang datang ke Sumatera Barat, Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat mencatat kunjungan wisatawan mancanegara pada Juli 2018 mencapai 5.099 orang atau naik 12,09 persen dibanding Juni 2018 yang tercatat sebanyak 4.549 orang. Sedangkan wisatawan nusantara, untuk kunjungan wisatawan nusantara (wisnus) sepanjang tahun 2017 naik 7% menjadi sekitar 7,8 juta orang dari tahun sebelumnya sebanyak 7,3 juta orang. Dari total wisatawan tersebut, sebanyak sekitar 88.903 wisatawan mengunjungi Kota Payakumbuh, Sumatera Barat selama Januari – Desember 2017.

Oleh sebab adanya potensi dari pariwisata tersebut, maka industri kuliner juga semakin bersaing dalam berbagai hal untuk mendapat tempat bagi masyarakat sekitar juga wisatawan yang berkunjung. Pada tahun 2018, tercatat bahwa ada sebanyak 81 unit tempat makan di Kota Payakumbuh. Dari total tersebut, sebanyak 63 unit Restoran dan sisanya sebanyak 18 unit yaitu Rumah Makan.

Dari data TripAdvisor.com, berikut 5 restoran terbaik di Kota Payakumbuh, Sumatera Barat:

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Restoran di Kota Payakumbuh**

| No. | Nama Restoran                      | Alamat   | Ulasan                          |
|-----|------------------------------------|--|---------------------------------|
| 1   | Pongek OR Situjuh                  | Jln. Soekarno Hatta Balai Panjang, Payakumbuh 26221, Indonesia | Bintang 4,5 dari 5<br>23 Ulasan |
| 2   | Jagung Super Manis F1 Aina         | Jl. Raya Bukittinggi - Payakumbuh, Payakumbuh 26252, Indonesia | Bintang 4,5 dari 5<br>10 Ulasan |
| 3   | Restoran Minang Asli               | Jln. Sukarno Hatta no. 484, Payakumbuh 26226, Indonesia        | Bintang 4 dari 5<br>9 Ulasan    |
| 4   | Rumah Makan Asia Baru              | Jl. Sukarno Hatta 1, Payakumbuh 26226, Indonesia               | Bintang 4,5 dari 5<br>8 Ulasan  |
| 5   | Rumah Makan Nasi Goreng Bang Totok | Jln. Sukarno Hatta No. 14, Payakumbuh 26226, Indonesia         | Bintang 4 dari 5<br>6 Ulasan    |

Sumber: *TripAdvisor.com (2018)*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dikatakan bahwa Pongek OR Situjuh merupakan salah restoran terbaik di Kota Payakumbuh, Sumatera Barat. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti memakai restoran Pongek OR Situjuh sebagai objek penelitian. Pongek OR Situjuh lebih tepatnya berada terletak di perbatasan daerah Limbukan, Payakumbuh dan Situjuh, Kabupaten Limapuluh Kota. Restoran ini telah berdiri sejak tahun 2002, berawal dari kaki lima di Pasar Payakumbuh. Hingga akhirnya, pada tahun 2018 pongek menjadi sebuah warung makan yang terus berkembang hingga saat ini menjadi kawasan tempat makan yang asri.

Restoran Pongek OR Situjuh sendiri bukan hanya melayani pelanggan yang berkunjung ketempat saja, tetapi juga melayani pesanan ke luar kota seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan daerah lain dengan cara produk dibekukan terlebih dahulu yang bisa bertahan sampai dua hari ke depan.

Keberhasilan restoran Pongek OR situjuh tentunya tidak lepas dari kualitas yang ditawarkan, sehingga menimbulkan kepuasan kepada konsumen, dan

mungkin juga mempengaruhi niat perilaku setelah berkunjung ke Pongek OR Situjuh.

Dalam hal keberhasilan restoran Pongek OR Situjuh ini, peneliti menduga bahwa kemungkinan ada hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku, dimana kepuasan tentunya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas dan persepsi. Oleh sebab itu, peneliti ingin memastikan apa saja faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan, di mana kepuasan mungkin akan berdampak bagi niat perilaku. Peneliti menduga bahwa ada beberapa variabel yang mungkin mempengaruhi kepuasan pada Pongek OR situjuh seperti kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan juga persepsi nilai dari pelanggan.

Sebuah elemen pemasaran yang perlu diperhatikan dalam persaingan bisnis industri kuliner yaitu persepsi nilai. Nilai yang dirasakan mengacu pada pengalaman sebelumnya dari berbagai jenis layanan, bersamaan dengan pengalaman yang dibayangkan, yang berdampak pada pengalaman nilai dalam konteks saat ini dan masa depan pelanggan.

Selain persepsi nilai, variabel lain yang mempengaruhi keunggulan persaingan adalah kualitas layanan dan kualitas makanan. Kualitas layanan yang diharapkan terkait dengan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diperoleh (Thuy, 2011). Seperti yang terjadi pada kebanyakan bisnis berorientasi layanan, pentingnya kualitas juga diakui sebagai yang terpenting.

Di restoran industri, kualitas makanan adalah yang paling penting pengaruhnya pada perilaku pelanggan (Sulek dan Hensley, 2004). Liu dan Jang (2009) mengemukakan bahwa kualitas makanan, kebersihan lingkungan, dan keandalan layanan adalah tiga aspek mendasar dari kesuksesan restoran. Lebih khusus lagi, kualitas makanan adalah

prasyarat ketika pelanggan memilih restoran. Ha dan Jang (2010) menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan.

Apabila faktor-faktor yang telah disebutkan diatas (persepsi nilai, kualitas pelayanan dan kualitas makanan) diimplementasikan dengan baik, maka kepuasan pelanggan mungkin akan dapat disentuh dan akan memberikan dampak baik bagi usaha. Kepuasan adalah perasaan yang terjadi pada pelanggan pasca-pembelian, dalam fase setelah menerima pelayanan (Senic dan Marinkovic, 2013). Kepuasan pelanggan dipandang dapat mempengaruhi niat perilaku, yang pada gilirannya, mengarah pada citra usaha.

Peneliti lain juga telah menyertakan sikap komponen dalam niat perilaku, jika positif, hal tersebut dapat menghasilkan loyalitas pelanggan (Han dan Ryu, 2009). Ketika komponen perilaku menguntungkan, yang merupakan tujuan penyedia layanan, pelanggan secara positif menegaskan kemungkinan mereka untuk mengunjungi kembali penyedia dan kemudian menyebarkan ulasan positif kepada orang lain dengan siapa mereka berhubungan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk memastikan apakah memang variabel-variabel tersebut mempengaruhi keberhasilan restoran Pongek “OR” Situjuah. Sehingga dalam hal ini, peneliti akan memastikan dengan meneliti kasus tersebut dengan judul penelitian **“Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* dengan *Consumer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku pada Restoran Pongek OR Situjuh?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh?
3. Bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh?
4. Bagaimana pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku pada Restoran Pongek OR Situjuh.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh.
3. Mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh.
4. Mengetahui pengaruh persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pongek OR Situjuh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat akademis, dapat menambah pemahaman dan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya tentang hubungan kualitas layanan, kualitas makanan, dan persepsi nilai terhadap niat perilaku dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.
2. Manfaat praktis, dapat memberikan masukan yang berarti bagi berbagai pihak industri makanan seperti restoran dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi niat perilaku, serta memberikan informasi yang dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam menyusun strategi bisnis.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari terjadinya kerancuan pembahasan, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu seputar kualitas layanan, kualitas makanan, dan persepsi nilai terhadap niat perilaku dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh juga pada masyarakat yang pernah mengunjungi Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Bab ini merupakan bab pendahuluan yang di dalamnya memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Bab ini merupakan bab tinjauan literatur yang berisikan landasan-landasan yang akan digunakan dalam menganalisis data.

BAB III Bab ini merupakan metode penelitian yang berisikan objek penelitian, populasi dan sampel, data yang digunakan, definisi dan pengukuran variabel, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV Bab ini merupakan pembahasan yang meliputi karakteristik responden, hasil analisis data serta pembahasan.

BAB V Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan, implikasi penelitian dan saran.

