

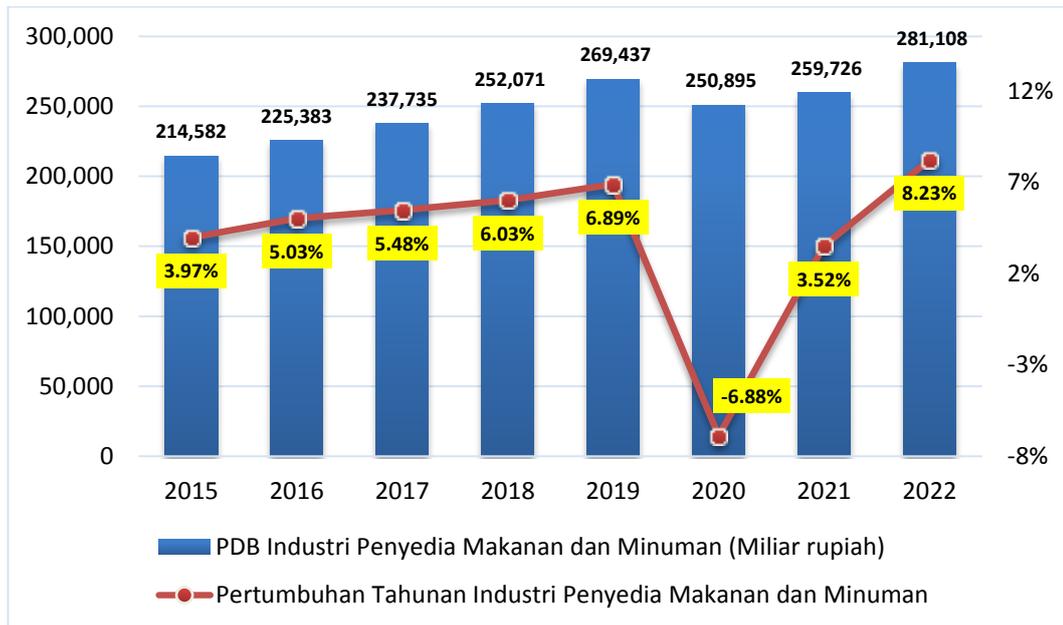
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki keberagaman etnis dan budaya. Perbedaan budaya juga membuat makanan tradisional memiliki ciri khas berbeda di setiap daerah. Keberagaman kuliner dan cita rasa masakan dapat menjadi salah satu unsur yang mampu memberikan kualitas pengalaman berlibur seseorang saat mengunjungi suatu daerah. Kuliner lokal menjadi salah satu daya tarik penting dalam pariwisata karena memberikan pengalaman bagi wisatawan, tidak hanya untuk mereka yang memiliki minat khusus terhadap kuliner, tetapi juga bagi mereka yang ingin santai menikmati makanan saat melakukan perjalanan (Kumar, 2019).

Pertumbuhan bisnis di sektor industri restoran dan rumah makan saat ini mengalami peningkatan sejalan dengan pemulihan ekonomi setelah pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia. Pertumbuhan bisnis di bidang kuliner dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ekonomi Indonesia. Menurut informasi dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sektor kuliner merupakan kontributor PDB terbesar dari ekonomi kreatif. Sub sektor kuliner mampu menyumbang sebesar Rp 455,44 triliun atau sekitar 41% dari total PDB ekonomi kreatif yang sejumlah Rp 1.134 triliun, yang artinya bahwa sub sektor industri kuliner mampu berkontribusi terhadap aktivitas ekonomi suatu negara (Merdeka.com, 2023).



**Gambar 1.1 Trend Data Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan dan Minuman, Restoran dan Sejenisnyaa 2015-2022 di Indonesia**  
**Sumber : Data Industri Research (2023)**

Industri penyedia makanan dan minuman sudah menjadi bagian penting guna mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Kontribusinya terlihat dalam meningkatnya produktivitas, investasi, dan penerapan tenaga kerja (Kemenperin, 2019). Data Industri Research mencatat pertumbuhan industri penyedia makanan dan minuman (restoran, rumah makan dan sejenisnya) di Indonesia pada tahun 2015 hingga tahun 2019 mengalami peningkatan di angka 3,97% hingga 6,89%. Meskipun pertumbuhan mengalami penyusutan dengan angka -6.88% di tahun 2020, pada tahun 2021 hingga tahun 2022 pertumbuhan mulai bangkit mengalami kenaikan di angka 3,52% hingga 8,23% (Data Industri Resarch, 2023). Hal ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pertumbuhan industri penyedia makanan dan minuman, terutama restoran, setelah mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2020. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa konsumsi masyarakat

terhadap makanan dan minuman di restoran mulai meningkat, sehingga memberikan dampak positif bagi pertumbuhan industri tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran Berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat 2019-2021**

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: BPS Sumatera Barat (2023)**

Pengembangan industri kuliner merupakan upaya pemerintah dalam memajukan sektor pariwisata dan ekonomi di Indonesia. Di provinsi Sumatera Barat, tren pertumbuhan jumlah restoran atau rumah makan dari tahun 2019 hingga 2021 merefleksikan dinamika dalam industri kuliner. Pada tabel diatas menunjukkan pertumbuhan restoran dan rumah makan di Sumatera Barat mengalami pasang surut karena setiap tahun terdapat variasi dalam jumlahnya.

Dikutip dari data BPS Sumatera Barat mencatat bahwa pada tahun 2019 jumlah rumah makan atau restoran di Sumbar sebanyak 1.594. Namun mengalami

penurunan di tahun 2020 dengan jumlah 1.379 dan berangsur mengalami peningkatan di tahun 2021 dengan jumlah 1.546. Dari data tersebut dapat dilihat ada empat daerah yang memiliki jumlah rumah makan atau restoran terbanyak yang jumlahnya diatas 100, yaitu ada Kota Padang, Kota Payakumbuh kemudian Kabupaten Pesisir Selatan dan Kabupaten Sijunjung. Jika dilihat lagi Kota Padang lah daerah yang memiliki jumlah rumah makan atau restoran terbanyak, namun setiap tahunnya terus mengalami penurunan.

Oleh karena itu, penting bagi bisnis rumah makan atau restoran melakukan perencanaan yang teliti guna mencapai keuntungan yang maksimal dan memahami faktor yang memengaruhi keberhasilan dalam menjalankan bisnis restoran. Hal ini bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan dan memastikan kelangsungan serta pertumbuhan usaha tersebut. Selain jumlah restoran, dampak dari pandemi yang membuat jumlah kunjungan wisatawan mengalami pasang surut dapat di rasakan di berbagai daerah termasuk di Sumatera Barat.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara di Sumatera Barat 2019-2021**

No	Kabupaten/Kota	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Kab. Kepulauan Mentawai	994.655	122.793	318
2	Kab. Pesisir Selatan	971.989	177.017	354.297
3	Kab. Solok	601.244	703.649	703.300
4	Kab. Sijunjung	12.434	149.889	60.533
5	Kab. Tanah Datar	627.057	527.635	340.363
6	Kab. Padang Pariaman	307.316	261.615	100.144
7	Kab. Agam	756.750	664.318	509.428
8	Kab. Lima Puluh Kota	639.840	654.334	624.155
9	Kab. Pasaman	101.141	747	11.812
10	Kab. Solok Selatan	68.084	41.809	61.199
11	Kab. Dharmasraya	9.745	11.676	54.908

No	Kabupaten/Kota	Tahun		
		2019	2020	2021
12	Kab. Pasaman Barat	28.603	2.486	23.503
13	Kota Padang	843.296	2.621.929	376.534
14	Kota Solok	120.411	134.450	181.154
15	Kota Sawahlunto	237.490	101.649	91.027
16	Kota Padang Panjang	166.364	107.642	215.073
17	Kota Bukittinggi	933.609	1.471.542	748.074
18	Kota Payakumbuh	298.479	46.930	77.747
19	Kota Pariaman	450.640	239.758	252.317
20	Provinsi Sumatera Barat	8.169.147	8.041.868	4.785.886

**Sumber: Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Sumatera Barat (2023)**

Jumlah kunjungan wisatawan ke provinsi Sumatera Barat mengalami penurunan signifikan pada tahun 2021 dengan total kunjungan hanya sebanyak 4.785.886 dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 8.041.668. Penurunan ini diakibatkan adanya pembatasan aktivitas manusia yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga masyarakat sulit melakukan berbagai aktivitas perjalanan wisata ke berbagai kabupaten atau kota di Sumatera Barat, salah satunya Kota Padang.

Kota Padang merupakan salah satu kota terbesar di pantai barat pulau Sumatera sekaligus menjadi ibu kota provinsi Sumatera Barat. Kota Padang terkenal akan keindahan alam, budaya serta kulinernya. Di kalangan masyarakat Indonesia, nama kota ini umumnya diasosiasikan dengan etnis Minangkabau serta masakan khasnya. Kota Padang yang dikenal dengan masakannya selain menjadi selera sebagian besar masyarakat Indonesia, masakan khasnya juga populer hingga ke mancanegara.

Restoran etnik Minangkabau merupakan restoran yang menyediakan makanan dan minuman khas budaya Minangkabau yang berasal dari Sumatera Barat. Restoran ini menyajikan hidangan tradisional Minangkabau yang terkenal

dengan kelezatan rempah-rempah, rasa pedas yang khas dan keanekaragaman cita rasa. Hidangan yang disajikan pun mencakup berbagai masakan yang terkenal seperti rendang, gulai daun singkong, dendeng balado, ikan bakar dan lauk pauk yang lainnya. Makanan yang disajikan biasanya disajikan dalam gaya berbagai menu hidangan ditempatkan di atas meja dan pelanggan dapat memilih hidangan sesuai dengan selera mereka.

Restoran etnik Minangkabau juga mempertahankan keaslian dalam penyajian makanan, menggunakan bahan-bahan segar serta rempah-rempah alami yang memberikan rasa autentik. Restoran ini juga menghadirkan juru masak yang memiliki keahlian dalam memasak makanan tradisional Minangkabau. Restoran etnik Minangkabau menjadi tujuan kuliner yang populer bagi masyarakat dan wisatawan yang ingin menikmati kelezatan hidangan dan pengalaman kuliner khas Minangkabau (Pariwisata.padang.go.id, 2021).

Salah satu restoran etnik minangkabau yang menawarkan khas masakan minang di Kota Padang adalah Rumah Makan Lamun Ombak. Rumah Makan Lamun Ombak menjadi salah satu rumah makan yang biasa menjadi rekomendasi bagi orang-orang yang berwisata ke Kota Padang (jelajah sumbar.com, 2018). Restoran ini memiliki tiga cabang yang salah satunya berada di Jalan Khatib Sulaiman No. 99 Kota Padang. Rumah Makan Lamun Ombak juga telah berhasil meraih predikat Restoran Halal Terbaik Nasional menurut survey WHAT (World Halal Tourism Award) yang di keluarkan oleh Kementerian Pariwisata pada tahun 2016 lalu.

Rumah Makan Lamun Ombak menyajikan beragam hidangan khas Minangkabau dengan cita rasa yang lezat. Dikutip dari [sumateraline.com](http://sumateraline.com), restoran Lamun Ombak berhasil meraih lima kategori makanan terfavorit dari Fateta Food Awards yang diselenggarakan oleh Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Andalas yang juga bekerja sama dengan pemerintah Kota Padang pada akhir tahun 2020. Lima kategori menu favorit tersebut diantaranya Gulai tunjang, Rendang, Ayam pop, Dendeng batokok dan Gulai kapalo ikan. Penggunaan bahan baku yang segar dan berkualitas tinggi dapat memberikan dampak positif terhadap citarasa dan kualitas makanan.

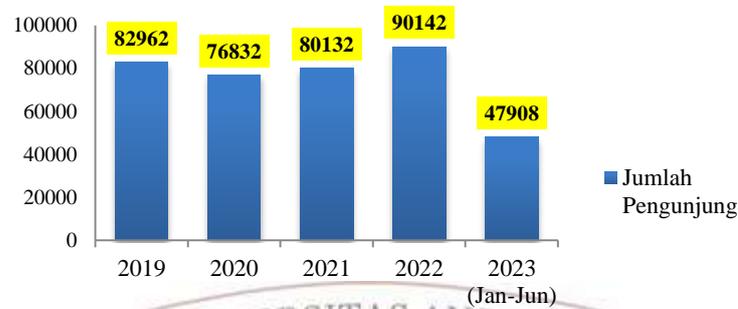
*Service quality* dapat terkait dengan kecepatan dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Lamun Ombak. Fenomena ini mencakup kemampuan restoran untuk memberikan pesanan dengan cepat, tanpa harus menunggu terlalu lama. *Service quality* juga terkait dengan tingkat keramahan dan profesionalisme staf Rumah Makan Lamun Ombak. Pelayanan di Rumah Makan Lamun Ombak memiliki sikap staf yang ramah, berpengetahuan, dan siap membantu dalam menjawab pertanyaan atau memberikan menu rekomendasi yang akan dihidangkan. Lamun Ombak menyediakan sistem pemesanan yang efisien dan mudah diakses, baik melalui telepon maupun media sosial. Hal ini memudahkan pelanggan untuk memesan dan mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan mereka.

Fenomena terkait *physical environment* di Rumah Makan Lamun Ombak yang menyediakan ruang terbuka atau taman untuk memperluas ruang makan. Ruang terbuka ini menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung yang ingin

menikmati makanan sambil menikmati udara segar. Lamun Ombak dilengkapi dengan ruangan dengan meja dan kursi, ruangan VIP, ruang lesehan. Di Rumah Makan Lamun Ombak, meja makan bersama atau meja panjang digunakan untuk menyajikan hidangan. Hal ini mendorong interaksi antara pelanggan yang duduk berdekatan dan menciptakan suasana kekeluargaan. Rumah Makan Lamun Ombak mengusung arsitektur tradisional Minangkabau, dengan ciri khas atap berbentuk tanduk kerbau atau atap limas. Arsitektur ini memberikan nuansa khas dan budaya Minangkabau yang dapat memberikan pengalaman menyenangkan bagi pengunjung.

Fenomena terkait *other customers* di Rumah Makan Lamun Ombak terkait orang-orang atau pelanggan lain yang juga menggunakan atau berinteraksi dengan produk atau layanan yang sama. Di Lamun Ombak juga sering kali dikunjungi oleh pelanggan dengan beragam latar belakang dan budaya. Mereka bisa berasal dari berbagai daerah di Indonesia atau bahkan wisatawan asing. Fenomena ini menciptakan keunikan dan keberagaman di antara pelanggan yang makan di restoran tersebut. Pada saat restoran menjadi populer dan banyak dikunjungi oleh pelanggan, terkadang terjadi antrian panjang, khususnya pada jam makan siang dan makan malam. Fenomena ini disebabkan oleh jumlah pelanggan yang besar, yang berdampak pada kesulitan mendapatkan tempat duduk atau pesanan yang sedikit tersendat. Di Lamun Ombak sering kali menjadi tempat pertemuan dan berkumpulnya keluarga, teman, atau rekan kerja. Fenomena ini menciptakan suasana kebersamaan dan kesetiakawanan di antara pelanggan di restoran

tersebut. Jumlah pengunjung di Rumah Makan Lamun Ombak dapat dilihat pada Gambar dibawah ini.



**Gambar1.2 Jumlah Pengunjung Rumah Makan Lamun Ombak 2019-2023**

**Sumber: Manager Rumah Makan Lamun Ombak (2023)**

Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung ke Rumah Makan Lamun Ombak berfluktuasi setiap tahunnya. Secara teori dikatakan kesuksesan suatu usaha tercermin dari sejauh mana pemasar mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya dan kepuasan pelanggan adalah kunci utama bagi suatu usaha seperti restoran atau rumah makan (Richardson et al, 2019). Agar mampu bersaing dengan kompetitor usaha sejenis, maka membuat Rumah Makan Lamun Ombak harus mampu mempertahankan pelanggannya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan peningkatan pada faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kepuasan sangat penting dilakukan guna mempertahankan pelanggan, karena pelanggan merupakan faktor terpenting dari kelangsungan hidup suatu usaha. Kepuasan konsumen merupakan seseorang merasakan senang atau puas dikarenakan antara harapan serta kenyatannya terpenuhi dari pelayanan yang telah

diberikan (Rifai, 2019). Dalam konteks restoran untuk melihat kepuasan konsumen ada beberapa hal yang sebaiknya diteliti salah satunya ialah *food quality*, *service quality*, *physical environment* dan *other customers* yang memiliki keterkaitan satu sama lain.

*Food quality* atau kualitas makanan dapat dikatakan sebagai hal penting dalam menjalankan sebuah restoran, karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat mereka untuk melakukan pembelian di masa depan (Hanaysha, 2016). Ali et al (2020), Abdullah et al (2018), Setiawati dan Bernarto (2020) dan Hidayat et al (2020) dalam penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa *food quality* terindikasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan *customer satisfaction*. Hal tersebut disebabkan karena pelanggan akan merasakan kepuasan melalui pengalaman menyantap makanan berkualitas yang disajikan di restoran tersebut. Kualitas makanan adalah penentu utama kepuasan pelanggan. Sehingga diinterpretasikan semakin baik kualitas makanan yang disajikan dengan baik dan menurut pelanggan memiliki selera yang baik maka pelanggan akan merasa puas.

*Service quality* dapat dikatakan sebagai pandangan menyeluruh dari pelanggan terhadap pengiriman layanan yang diberikan, yang terbentuk melalui pengalaman pelanggan baik yang baik maupun yang tidak berhasil (Binaraesa et al., 2021). *Service quality* merupakan faktor penting guna meningkatkan *customer satisfaction*. Hal tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Menurut Abdullah et al (2018), Asniwaty et al (2019), Ali et al (2020), Marcelina et al (2023) di penelitian mereka menyatakan hasil *service quality*

bepengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini mengindikasikan ada keterkaitan yang signifikan antara *service quality* dan *customer satisfaction*. Sehingga bisa diinterpretasikan jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan pada pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

*Physical environment* atau lingkungan fisik merupakan desain ruang yang disengaja untuk menciptakan efek emosional tertentu kepada pelanggan dan pada akhirnya meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan pembelian produk atau layanan yang ditawarkan (Slack et al, 2020). Dengan pihak restoran memberikan fasilitas dan suasana lingkungan yang baik, maka tingkat kepuasan konsumen dapat bertambah. Hal ini ditunjang oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Ali et al (2020), Tarigan et al (2020) dan Asniwaty et al (2018) mengungkapkan bahwa *physical environment* merupakan aspek penting untuk bisnis seperti restoran. Dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *physical environment* berhubungan positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dengan temuan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara konsisten *physical environment* yang baik dalam konteks ini, dengan memenuhi harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan bagi mereka yang mengunjungi restoran atau rumah makan.

*Other customers* dapat merujuk kepada orang-orang atau pelanggan lain yang juga menggunakan atau berinteraksi dengan produk atau layanan yang sama (Erkmen dan Hancer, 2019). *Other customers* merupakan pelanggan lain yang bisa menjadi referensi atau sumber informasi bagi calon pelanggan baru. Dalam

konteks restoran interaksi tidak hanya terbatas pada interaksi pelanggan dengan karyawan. Kontak yang intens dalam pelayanan juga melibatkan interaksi dengan *other customers* atau pelanggan lain di sekitar restoran. Di Rumah Makan Lamun Ombak memiliki konsep meja bersama dimana beberapa kelompok pelanggan berbagi meja yang sama. Interaksi dengan *other customers* dalam ruangan bersama ini dapat mempengaruhi pengalaman dan persepsi pelanggan dengan memberikan pengalaman sosial yang unik. Selama makan atau menunggu pesanan di meja yang sama atau di area tunggu, pelanggan dapat berbicara dan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain. Jika pengalaman mereka positif dan menyenangkan, mereka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan lain dan menciptakan suasana yang hangat dan nyaman di restoran. Hal ini ditunjang oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mannan et al (2019) mengungkapkan bahwa *other customers* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *customers satisfaction*. Dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik mereka mengevaluasi interaksi pelanggan lain yang hadir di sebuah restoran, semakin puas secara keseluruhan mengenai restoran itu.

Berdasarkan rincian latar belakang di atas, studi ini akan mengeksplorasi dan menggali lebih dalam mengenai “**Pengaruh *Food Quality, Service Quality, Physical Environment* dan *Other Customers* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Rumah Makan Lamun Ombak Di Kota Padang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian dapat disampaikan sebagai hal berikut:

- 1) Apakah *food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat?
- 2) Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat?
- 3) Apakah *physical environment* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat?
- 4) Apakah *other customers* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari rumusan masalah di atas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *other customers* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Rumah Makan Lamun Ombak yang berdomisili di luar Sumatera Barat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan serta bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang studi manajemen. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman acuan untuk memahami secara pasti apakah *food quality*, *service quality*, *physical environment* dan *other customers* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Peneliti juga berharap studi ini menjadi referensi mengenai analisis perilaku konsumen tentang *customer satisfaction*.

## 2) Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat praktis bagi para pelaku bisnis khususnya rumah makan etnik minangkabau serta dapat menjadi sumber pertimbangan dan masukan yang berharga bagi Rumah Makan Lamun Ombak. Tujuannya agar manajemen Rumah Makan Lamun Ombak dapat mengatur strategi yang lebih baik dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta penjualan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bagian bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan hingga manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan teori dalam rumusan masalah, kesimpulan pada penelitian sebelumnya, kerangka konseptual penelitian dan hipotesis atau dugaan penelitian.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini akan menelaah tentang disain penelitian, populasi serta sampel, jenis hingga sumber data, teknik pengumpulan data, sklaa pengukuran variabel, definisi operasional variabel serta teknik analisis data yan akan dipergunakan pada penelitian.

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

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan dimana data dihimpun dan dianalisis.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini terdapat pemaparan impilikasi, keterbatasan, saran serta kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan.

