

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Restoran adalah usaha yang menyajikan hidangan kepada konsumen dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Usaha restoran juga menunjukkan perkembangan yang pesat, perkembangan ini ditandai dengan adanya restoran yang semakin banyak serta bermunculan aneka menu baru yang ada pada restoran.

Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Hal ini dapat terlihat dari konsistensi serta banyaknya pembukaan restoran di seluruh wilayah Indonesia. Perkembangan restoran Jepang di Indonesia juga dalam beberapa dekade terakhir ini cukup pesat.

Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya restoran Jepang yang hadir di Indonesia. Rupanya rasa makanan Jepang cukup mudah diterima oleh lidah Indonesia. Cara pengolahan masakan itu bervariasi, dengan cara di goreng, rebus, kukus, bakar atau panggang, bahkan disajikan mentah, tergantung jenis masakannya. Bahan-bahannya bisa terdiri dari segala jenis bahan baku seperti berbagai jenis daging, ikan, tofu, sayur-sayuran, bumbu-bumbu dan rasa khas Jepang.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Beberapa Restoran Jepang di Indonesia**

No.	Nama Restoran	Alamat Restoran
1.	Marugame Udon	Blok M Jln. Jendral Achmad Yani Summarecon Mal Bekasi GF Downtown Walk, Bekasi 17144, Indonesia
2.	Hoka Hoka Bento	Joyomartono Bulak Kapal Bekasi Tambun, Bekasi 17113, Indonesia
3.	Ichiban Sushi	Mega Bekasi Hypermall, Lantai 3, Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bekasi Selatan, Bekasi.
4.	Hanamasa	Jl. Jendral Achmad Yani Metropolitan Mall Lt. 3 #1A-401, Bekasi 17144, Indonesia
5.	Izumi Restaurant	Jalan Kalimantan Kawasan Industri MM2100, Bekasi 17520, Indonesia
6.	Gokana Ramen Teppan	Mega Bekasi Hypermall, Lantai 3, Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bekasi Selatan, Bekasi
7.	Yuraku	Jl. Ahmad Yani Summarecon Mall Bekasi Lantai Ground, Bekasi, Indonesia
8.	Shigeru	Jl. Grand Galaxy Boulevard Grand Galaxy Park 3rd Floor, Bekasi 17424, Indonesia
9.	Red Suki	Jl. Grand Galaxy Boulevard Grand Galaxy Park, Lantai Ground unit C-8, Bekasi 17147, Indonesia
10.	Ichiban Ramen	Grand Metropolitan Mall, Lantai 3, Jl. KH Noer Ali, Bekasi Selatan

Sumber : [www.tripadvisor.co.id](http://www.tripadvisor.co.id) (2019)

Perkembangan restoran Jepang di Indonesia dapat dilihat dari semakin banyaknya restoran Jepang yang hadir di Indonesia. Dengan semakin banyaknya restoran yang ada, baik restoran dengan variasi makanan yang lain atau serupa, maka menimbulkan persaingan tersendiri di antara restoran-restoran tersebut.

**Tabel 1.2 Daftar Restoran yang Menyajikan Ramen Sebagai Menu Utama**

No.	Nama Restoran	Alamat Restoran
1.	Ramen 38 Sanpanchi	Gedung Kamome Lt. 2 Jln. Melawai II, Jakarta 12160, Indonesia
2.	Ichiban Ramen	Grand Metropolitan Mall, Lantai 3, Jl. KH Noer Ali, Bekasi Selatan
3.	Marutama Ramen	Jln. M.H. Thamrin 28- 30 Plaza Indonesia 3rd floor, #24 A-B, 26-26A, 28, Jakarta 10350, Indonesia
4.	Ramen Hachimaki	Jl. Letjen. S. Parman Kav. 28, Slipi Central Park, Ground Floor Unit L-117, Jakarta, Indonesia
5.	Gokana Ramen Teppan	Mega Bekasi Hypermall, Lantai 3, Jl. Jenderal Ahmad Yani, Bekasi Selatan, Bekasi
6.	Ramen Seirock-Ya	Jl. Radio Dalam No.9, Near Andakar, Jakarta 12140, Indonesia
7.	Echigoya Ramen	Jl Melawai 8 No. 2A, Jakarta, Indonesia
8.	Nanami Ramen	Jl. Hayam Wuruk no. 126, Jakarta, Indonesia
9.	Tokyo Tonkotsu Ramen Bankara	Jln. Casablanca, Jakarta 12950, Indonesia
10.	Tokyo Ramen Tabushi	Blok LA-4 Kelapa Gading Timur Jln. Kelapa Gading, Jakarta 12420, Indonesia

Sumber : [www.tripadvisor.co.id](http://www.tripadvisor.co.id) (2019)

Restoran Gokana Ramen Teppan ini berdiri sejak tahun 1997. Sebagai restoran yang menyajikan masakan Jepang yang halal dan memiliki citarasa yang sesuai dengan selera orang Indonesia. Menu yang disajikan merupakan makanan dari Jepang seperti tempura, udon dan lainnya. Memiliki kurang lebih 20 Cabang khusus Gokana Ramen Teppan yang tersebar di sekitaran

Jabodetabek.

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Harga Makanan Restoran Gokana Ramen Teppan,**  
**Ichiban Sushi dan Ichiban Ramen**

No.	Varian Makanan	Gokana Ramen Teppan	Ichiban Sushi	Ichiban Ramen
1.	Ramen	Rp. 30.909-Rp. 40.909	Rp. 33.000-Rp. 44.000	Rp. 18.182-Rp. 32.727
2.	Bento	Rp. 27.273-Rp. 35.455	Rp. 68.000-Rp. 84.000	Rp. 50.000-Rp. 60.000
3.	Donburi	Rp. 20.000-Rp. 29.091	Rp. 29.000-Rp. 52.000	Rp. 35.455-Rp. 50.000
4.	Curry Rice	Rp. 29.091-Rp. 30.909	-	-
5.	Crispy Ebi Tempura	Rp. 24.545-Rp. 40.000	Rp. 35.000	Rp. 32.727
6.	Yakimeshi (Japanese Fried Rice)	Rp. 27.273-Rp. 32.727	-	-
7.	Sushi	-	Rp. 22.000-Rp. 28.000	Rp. 54.545-Rp. 66.364
8.	Sashimi	-	Rp. 18.000-Rp. 46.000	Rp. 54.545-Rp. 66.364

Sumber : [www.zomato.co.id](http://www.zomato.co.id) (2019)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari beberapa varian makanan, yaitu ramen, bento, donburi dan crispy ebi tempura kisaran harga yang ditawarkan oleh Gokana Ramen Teppan relatif murah. Sedangkan kisaran harga yang ditawarkan oleh Ichiban Sushi dengan varian makanan yaitu ramen, bento, donburi dan crispy ebi tempura lebih mahal. Serta kisaran harga yang ditawarkan oleh Ichiban Ramen dengan varian makanan yaitu ramen, bento, donburi dan crispy ebi tempura masih terjangkau. Berdasarkan perbandingan tersebut harga yang ditawarkan oleh Gokana Ramen Teppan dirasa masih terjangkau, jika dibandingkan dengan harga restoran Ichiban Sushi dan Ichiban Ramen yang lebih mahal.

Meskipun Gokana Ramen Teppan merupakan salah satu restoran Jepang yang diminati oleh konsumen, tetapi masih banyak konsumen yang tidak puas setelah membeli di Gokana Ramen Teppan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa *review* di *website* TripAdvisor dan Zomato. TripAdvisor merupakan salah satu *website travel* yang sangat populer. Sedangkan Zomato merupakan situs pencarian restoran yang menyediakan informasi tempat makan terbaik.

Beberapa *review* tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
***Review Konsumen Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi***  
***Hypermall di Website Online***

No.	Nama	Review	Sumber
1.	Rhaeditias Inggartika	Baru tau kalau gokana di sini digabung sama bmk. Menurutku pelayanannya agak lama, beda dengan gokana di tempat lain. Makanannya enak. Saran aja buat gokana di sini, sediakan tisu sebelum pembeli minta atau kasih beberapa tisu pas makanannya datang. <i>Thank you</i>	www.zomato.co.id (2019)
2.	Rendy Isri	Dulu gokana ini tempat yang paling pas dan enak kalau lagi kepengen makan ramen, tapi belakangan ini agak kecewa sama pelayanannya yang super lama jadi makanan sampe, minuman udah keburu abis, terus buat rasanya juga udah biasa banget, pernah mesen yang “Teppanyaki” itu dagingnya kayak udah dingin, udah lama dimasukinya. Tapi kalau untuk hot ramennya sih masih gak terlalu berubah. Tolong ditingkatkan lagi mutu pelayanan dari pelayan kepada pihak pembeli.	www.zomato.co.id (2018)

3.	Sikhod Lubis	<p>Waktu ultah sengaja ke sini dan mengecewakan. Ini kayak restoran teppanyaki yang ikut trend ramen-ramenan sehingga melupakan kualitas teppanyakinya. Dulu padahal sering ke gokana (sebelum ada di Bekasi), dan seingat saya teppanyakinya daya tarik utamanya.</p> <p>Dulu dagingnya dipotong kotak-kotak kecil dengan bumbu kental menggenang yang berkilau dan berderik di atas hotplate, sayurannya pun dulu banyak dan tercium aroma lezatnya.</p> <p>Sekarang menyedihkan... motongnya panjang-panjang nggak niat, hotplatanya angetanget gitu aja, nasinya berkerak parah dan bukan kualitas beras Jepang yang biasa dipakai makan pakai sumpit, bumbunya sedikit banget, sayurannya apalagi, kayak sisaan doang. <i>Frankly speaking, it really ruins my birthday.</i> Apa karena di sini digabung sama platinum ya jadi nggak fokus gitu ke kualitasnya?</p> <p>Eh iya, itu teh manis kenapa abis mulu dah?</p> <p><i>#mystery</i></p>	<p><a href="http://www.zomato.co.id">www.zomato.co.id</a> (2018)</p>
4.	Arina Hygea	<p>Saya kecewa sekali ada pelayan di sini yang tidak ramah dan memasangkan muka kesalnya sangat terlihat jelas waktu saya menanyakan kenapa es teh manisnya sudah abis. Berbeda dengan gokana tempat lain ramah-ramah dan sopan.</p>	<p><a href="http://www.zomato.co.id">www.zomato.co.id</a> (2018)</p>

5.	Naru Lita S	Ramennya enak, mau ramen yang pedes bisa <i>request</i> ramennya dan lainnya juga enak.. mantul tempatnya bersih	www.tripadvisor.co.id (2019)
----	-------------	--	---------------------------------

		dan nyaman.	
6.	Atmanagara 1990	Habis nonton film Captain Marvel langsung deh meluncur ke gokana untuk makan siang yang udah kesorean. Waktu itu kita pesennya chicken original bento, katsu bento sama chicken hot ramen. Terus minumnya kita pesen taro smoothies sama choco sand coffee. Bentuknya rasanya enak, chicken hot ramennya juga enak cuma agak asin aja. Terus taro smoothiesnya juga rasa manisnya pas banget nggak kemanisan.	www.zomato.co.id (2019)
7.	Anne	Tempat makan masakan Jepang yang cocok dengan lidah orang Indonesia dan yang penting ada menu minuman dari kopinya. Cinta banget sama avocado coffeenya.	www.zomato.co.id (2019)
8.	Ardana Mohammad	Makan ramen, ada bawang gorengnya. Rasa terlalu berminyak. Salah satu nilai plus ramen adalah tidak terlalu berminyak karena akan terlalu berat di perut. Jadi rasanya seperti mi ayam gerobak.	www.zomato.co.id (2018)
9.	Agung Agil Saputra	Makanannya cukup enak, harga standar Mall. Paket beef yakinikunya enak banget, tapi untuk beef hot ramennya terkesan terlalu cair dan rasanya tidak pedas sama sekali	www.zomato.co.id (2018)

10.	Braingamer	Resto ini sebenarnya cukup baik dan punya menu variatif yang lebih banyak dari kompetitornya Hokben. <i>Snack</i> pembuka yang bisa diambil sendiri menjadi ciri khasnya sejak dulu. Cuma entah beberapa waktu terakhir saya makan ramennya sudah tidak terlalu panas. Mungkin karena	www.tripadvisor.co.id (2018)
		sudah banyak <i>customer</i> jadi agak lengah. Moga-moga bisa lebih baik.	

Sumber : Diolah dari berbagai sumber (2019)

Berdasarkan tabel 1.4 *review* konsumen di atas menunjukkan bahwa restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall memiliki penilaian yang tidak baik. Gokana Ramen Teppan menyediakan berbagai makanan dari Jepang seperti tempura, udon dan lainnya. Citarasa yang diberikan sudah disesuaikan dengan lidah dan gaya Indonesia. Harga yang murah, varian menu yang banyak, bersertifikat Halal serta porsi yang banyak.

Dari beberapa pernyataan di atas, penulis melakukan survei berupa kuesioner kepada 20 orang pembeli di Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall. Penulis melakukan survei sebagai data observasi pertama dengan menyebarkan kuesioner mengenai kualitas layanan, harga, pengalaman konsumen dan kepuasan konsumen di Gokana Ramen Teppan. Dari hasil observasi tersebut penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan di Gokana Ramen Teppan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-Rata</b>
Karyawan di Gokana Ramen Teppan berpenampilan rapi	2.75
Gokana Ramen Teppan memberikan perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen	2.55
Konsumen tidak terlalu lama dalam menerima menu yang dipesan	2.45
Karyawan Gokana Ramen Teppan cekatan dalam menangani kebutuhan dan pesanan konsumen	2.4
Gokana Ramen Teppan selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	2.8
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>	<b>2.59</b>

Sumber : Hasil olah data (2019)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai kualitas layanan yang diterapkan oleh Gokana Ramen Teppan, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,59. Artinya kualitas layanan yang diberikan oleh Gokana

Ramen Teppan dapat dikatakan rendah atau tidak baik.

**Tabel 1.6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Harga di Gokana Ramen Teppan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-Rata</b>
Harga menu makanan dan minuman di Gokana Ramen Teppan sangat terjangkau bagi konsumen	3.6
Harga disetiap menu makanan Gokana Ramen Teppan sangat sesuai dengan porsi makanan yang disajikan	3.5
Harga yang ditetapkan oleh Gokana Ramen Teppan lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis	3.75
Harga produk makanan sangat sesuai dengan manfaat yang dirasakan	3.3
Porsi makanan sebanding dengan harga yang dibayarkan	3.65
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>	<b>3.56</b>

Sumber : Hasil olah data (2019)

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai harga yang diterapkan oleh Gokana Ramen Teppan, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,56. Artinya keseluruhan responden setuju bahwa harga yang diterapkan oleh Gokana Ramen Teppan dapat dikatakan baik.

**Tabel 1.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Konsumen di Gokana Ramen Teppan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-Rata</b>
Dekorasi Gokana Ramen Teppan menarik	3.7
Disambut dengan baik pada saat di pintu masuk	3.75
Berkunjung ke Gokana Ramen Teppan memberikan pengalaman yang berbeda	3.5
Makanan dan minuman yang tersedia di Gokana Ramen Teppan membuat tertarik untuk mencobanya	3.6
Menceritakan pengalaman berkunjung ke Gokana Ramen Teppan kepada orang lain	3.5
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>	<b>3.61</b>

Sumber : Hasil olah data (2019)

Berdasarkan tabel 1.7 menunjukkan dengan memberikan lima pernyataan kepada 20 responden mengenai pengalaman konsumen di Gokana Ramen Teppan, maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3,61. Artinya, keseluruhan responden setuju bahwa pengalaman konsumen di Gokana Ramen Teppan dapat dikatakan baik.

Dari segi kepuasan konsumen, peneliti melakukan survei mengenai kepuasan setelah membeli di Gokana Ramen Teppan. Dari hasil observasi tersebut penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen di Gokana Ramen Teppan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Persentase</b>
Saya merasa puas setelah menikmati makanan dan minuman di Gokana Ramen Teppan	45%
Saya merasa tidak puas setelah menikmati makanan dan minuman di Gokana Ramen Teppan	55%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil olah data (2019)

Berdasarkan tabel 1.8 menunjukkan dari hasil olah data pra-kuesioner, diketahui sebanyak 45% dari 20 responden merasa puas, sedangkan sebanyak 55% dari 20 responden merasa tidak puas. Artinya, kepuasan konsumen setelah membeli ke Gokana Ramen Teppan dapat dikatakan rendah atau tidak baik.



Sumber : Hasil olah data pra kuesioner (2019)

**Gambar 1.1 Rata-Rata Keseluruhan Hasil Pra Kuesioner**

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan berdasarkan dari hasil olah data pra kuesioner pada variabel kualitas layanan bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 2,59. Variabel harga memperoleh rata-rata sebesar 3,56 dan variabel pengalaman konsumen memperoleh rata-rata sebesar 3,61.

Persaingan bisnis restoran menuntut restoran Gokana Ramen Teppan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen memegang peranan yang penting terhadap kesuksesan dan keberlangsungan suatu restoran. Restoran Gokana Ramen Teppan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan produk yang sesuai dengan harapan konsumen yang akan memberikan kepuasan bagi konsumen restoran Gokana Ramen Teppan.

Konsumen tidak hanya mencari makanan dengan citarasa yang enak, tetapi juga memperhatikan kualitas, suasana dan harga yang murah. Pengalaman yang dirasakan oleh konsumen ketika mengunjungi restoran juga menjadi pertimbangan dalam memilih restoran. Sehingga pengalaman konsumen perlu menjadi perhatian para pebisnis restoran dalam memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan latar belakang di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti tentang kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen yang dialami konsumen pada restoran Gokana Ramen Teppan untuk menganalisis kepuasan konsumen yang membeli di restoran Gokana Ramen Teppan. Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul ini sebagai Berikut **“Analisis Diskriminan Sebagai Pembeda Kepuasan Konsumen Pada Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall Berdasarkan Kualitas Layanan, Harga Dan Pengalaman Konsumen.”**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Perkembangan restoran Jepang di Indonesia dapat dilihat dari semakin banyaknya restoran Jepang yang hadir di Indonesia.
2. Adanya pesaing atau kompetitor yang menyajikan ramen sebagai menu utama di restorannya.
3. Untuk kisaran harga yang ditawarkan masih terjangkau jika dibandingkan dengan restoran kompetitor.
4. Penyajian makanan yang terlalu lama sehingga membuat konsumen menghabiskan waktu untuk menunggu pesanan.
5. Tingkat kepuasan konsumen yang kurang optimal karena kualitas layanan yang masih kurang baik.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian ini tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas apakah variabel kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen dapat membedakan kepuasan konsumen pada restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall.
2. Objek dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen pada restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah ”apakah variabel kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen dapat membedakan kepuasan konsumen pada restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall berdasarkan kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang sudah diperoleh semasa perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan dan untuk memperluas pengetahuan tentang kualitas layanan, harga, pengalaman konsumen dan kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pembaca untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, harga, pengalaman konsumen dan kepuasan konsumen di restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi

Hypermall.

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen dalam mengembangkan kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen serta mempertahankan kepuasan konsumen.