

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha restoran dewasa ini menunjukkan perkembangan yang relatif pesat, terbukti semakin banyak restoran asing yang siap saji merambah diberbagai tempat. Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa intensitas persaingan dalam bisnis restoran semakin kuat. Jenis restoran seperti ini umumnya berada dilokasi-lokasi yang strategis.

Sehingga persaingan ini mengharuskan para pelaku bisnis memperhatikan keinginan konsumen yang cepat berubah. Dalam perspektifnya, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan konsumen.

Pada setiap restoran dan masing-masing konsumennya tentu saja berbeda-beda. Biasanya ketika konsumen mengkonsumsi produk di sebuah restoran, nilai yang mereka harapkan adalah makanan yang enak, porsi yang sesuai dan harga yang terjangkau. Namun, saat ini yang menjadi harapan konsumen ketika mereka mengeluarkan sejumlah uang untuk makan di restoran menjadi semakin tinggi dikarenakan meningkatnya persaingan di bidang kuliner yang cukup pesat.

Konsumen mulai mengharapkan produk makanan yang enak, dengan tampilan menarik, bersih, porsi yang sesuai dengan harga yang terjangkau, pelayanan yang cepat dan ramah, tempat yang nyaman, dan lain sebagainya. Banyaknya nilai yang diharapkan konsumen membuat pengusaha restoran harus mengukur *customer value* agar dapat mengatur strategi untuk memenuhi keinginan dan harapan dari konsumen mereka.

Dalam berperan pembentukan kepuasan pelanggan *Customer Value* sangatlah penting. Oleh karena itu, konsep penciptaan dan penambahan nilai memerlukan perhatian penuh dari sebuah restoran ketika mereka ingin menarik dan mempertahankan pelanggan. Setiap perusahaan harus mempelajari nilai dari sudut pandang pelanggan (*customer value*) dan tidak berasumsi bahwa mereka mengetahui nilai apa yang berharga bagi pelanggan. Produk yang di sediakan oleh perusahaan juga sangatlah penting sebab kualitas dari produk tersebut dapat memberikan kesan baik dan memberikan kepuasan kepada konsumen yang menikmati Richeese tersebut.

Di Bekasi terdapat banyak restoran yang memberikan harga yang terjangkau untuk produknya, namun karena pelayanan atau tempat nya mereka yang kurang baik akhirnya membuat konsumen merasa tidak puas, dan tidak kembali ke restoran tersebut. Namun tidak jarang juga sering ditemui restoran yang tidak memiliki keunggulan produk dibanding kompetitor lain, namun karena pelayanan yang baik atau harganya yang terjangkau membuat konsumen menjadi merasa puas menggunakan

produk mereka. Jadi, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan berdasarkan persepsi konsumen pada kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumennya. Kepuasan pelanggan juga pada *Customer experience* secara sederhana adalah suatu proses, strategi dan implementasi dari suatu perusahaan untuk mengelola pelanggan terhadap pengalamannya dengan sebuah produk atau layanan.

Pada dasarnya, *customer experience* adalah penciptaan kepuasan pelanggan melalui pengalaman. Jadi, titik bertumpu kepada produk akhir dari suatu produk atau pelayanan. Oleh karena itu, *Customer Experience* adalah soal memahami *lifestyle* konsumen dan melebarkan pandangan pemasar dari produk ke proses konsumsi. Bila restoran dapat memberikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, konsumen akan merasa puas terhadap restoran tersebut. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang harapannya terpenuhi atas apa yang dikonsumsinya.

Untuk itu pihak penyedia produk maupun jasa harus dapat memenuhi harapan konsumen terhadap produk dan jasa yang akan dikonsumsi dan harga yang diberikan oleh restoran pun terjangkau oleh kalangan mana pun. Sehingga konsumen merasakan suatu kepuasan tersendiri setelah berkunjung di restoran cepat saji tersebut. Hasil penelitian Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser, & Khaksar (2011, p. 258) juga mendapatkan temuan bahwa kesetiaan terhadap merek dipengaruhi oleh persepsi

kualitas dari produk. Persepsi kualitas atas produk yang tinggi, menyebabkan semakin tingginya kesetiaan konsumen. Penelitian Alfin (2013) juga mendapatkan temuan bahwa *customer satisfaction* merupakan variabel mediasi terhadap pengaruh *product quality* terhadap loyalitas. Semakin tinggi *customer satisfaction* akan mampu menguatkan pengaruh *product quality* terhadap loyalitas konsumen.

Sementara restoran-restoran tradisional atau lokal yang bercirikan lambat dalam pelayanan, relative kalah bersaing dilokasi dimana terdapat restoran siap saji tersebut. Jenis restoran siap saji tersebut dikenal dengan sebutan restoran *fast food*. Tampilan restoran semacam ini, mulai dari lokasi, jenis dan rasa makanan, penataan, sistem pelayanan, dan sebagainya membawa kesan bagi sebagian orang bahwa citra restoran tersebut mewah atau bergengsi. Sehingga bagi konsumen yang datang dan makan di restoran semacam ini, sedikit tidak hanya dimanfaatkan untuk tempat makan saja tetapi juga untuk tempat perayaan acara-acara ulang tahun, syukuran, dan sebagainya. Peluang semacam ini telah dimanfaatkan oleh restoran untuk menyediakan model pelayanan jasa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat sekitarnya.

Segmen pasar dan target pasar sasaran *fast food* di Bekasi sebagian besar adalah pasar lokal dari semua golongan dan hanya sedikit tamu asing. Bagi tamu asing, tempat makan seperti ini biasanya merupakan pilihan terakhir dinegaranya, karena terkait dengan isu kesehatan. Kondisi persaingan tersebut menuntut kombinasi strategi pemasaran yang tepat,

untuk mencapai pasar sasaran. Pasar sasaran *fastfood* meliputi pasar pelanggan baru (calon pelanggan). Jadi peningkatan pangsa pasar memerlukan peningkatan volume penjualan yang relatif melebihi pesaing dengan jalan mempertahankan pasar pelanggan sekarang dan merebut pasar pelangganbaru.

Berikut ini adalah daftar outlet Richeese Factory Terdekat dari Richeese Cabang Harapan indah :

Tabel 1.1
Daftar Outlet Richeese Factory di Bekasi

No.	Nama Restaurant	Alamat Lokasi
1.	Richeese Factory Kawasan Summarecon Bekasi	Summarecon Bekasi, Jl. Bulevar Ahmad Yani, Pejuang, Kecamatan Medan Satria, Kota Bks, Jawa Barat
2.	Richeese Factory Bintara	Jl. Bintara No.18, Bintara, Kec. Bekasi Bar., Kota Bks, Jawa Barat
3.	Richeese Factory Mega Bekasi Hypermall	Lt. 3 3T - 023A & 025, Jl. Jend. Ahmad Yani, RT.004/RW.001, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bekasi
4.	Richeese Factory Pekayon	Jl. Raya Pekayon No.38, RW.01, Jaka Setia, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17147
5.	Richeese Factory Tambun	Jl. Raya Mangun Jaya No.128-53, Mangunjaya, Kec. Tambun Sel., Bekasi, Jawa Barat 17510
6.	Richeese Factory Jatiwaringin Kota Bks, Jawa Barat	Jalan Raya Jatiwaringin No. 185, RT. 01 / RW. 09, Jaticempaka,

		Pondokgede, RT.007/RW.009, Jaticempaka, Kec. Pondokgede, Kota Bks, Jawa Barat 17411
7.	Richeese Factory Caman	Jalan Caman Blok Matoa No.104, Jatibening, Pondokgede, RT.006/RW.003, Jatibening, Kec. Pondokgede, Kota Bks, Jawa Barat 17412

Sumber: www.google.com 2020

Harapan Indah merupakan salah satu lokasi yang memiliki banyak berbagai macam restoran khusus nya di melimolo, Salah satunya adalah restoran Richeese Factory meskipun Richeese Cabang Harapan Indah ini banyak diminati oleh konsumen, tetapi masih banyak konsumen yang tidak puas setelah membeli Richeese di Cabang Harapan Indah. Hal tersebut dilihat dari beberapa review di website zomato dan google review. Zomato merupakan situs pencairan restoran yang menyediakan informasi tempat makan terbaik. Beberapa review tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Daftar Keluhan Pelanggan Richeese Factory Cabang Harapan Indah

No.	Nama	Keluhan	Sumber
1.	Rangga Azril	Untuk dicabang ini khusus pojokan belakang bau limbah/got, dan dapat ayam ukurannya kecil keras seperti sudah digoreng berkali kali	www.zomato.co.id (2019)
2.	Martha Kesatria	Tidak ada tempat untuk charge Hp / laptop (colokan listrik) tidak ada dimanapun kecuali dikasirnya saja. Tidak sedia air mineral, tempat agak kumuh.	www.zomato.co.id (2019)
3.	Eter	Parkirnya bayar 2x pertama masuk courtnya pakai tiket, tapi di richeese nya bayar parkir lagi	www.zomato.co.id (2019)
4.	Levia Lousi	Kejunya sangat enak, nasi nya banyak pedasnya sangat berasa, harga terjangkau dan mminum nya sangat enak dan cocok saat kita makan yang pedas2	www.zomato.co.id (2019)
5.	Yolanda Tiova	Rasanya enak, tapi harga nya lumayan mahal untuk pelajar	www.zomato.co.id (2019)
6.	Laras Novita	Rasanya sama saja seperti outlet lainnya. Lokasi nya tidak terlal kelihatan karena harus masuk ke kawasan melimelo dan	www.zomato.co.id (2019)

		harus masuk kedalam, parkir luas tetapi tempat kurang nyaman.	
7.	Amtysz	Enak buat nongki setelah pulang sekolah dan lain lain untuk harga lumayan saus keju mantap	www.zomato.co.id (2019)
8.	Anovri Mazaya	Mengecewakan sih AC nya yang dekat wastafel bocor jadi membuat kursi basah dan mengenai orang yang duduk dibawahnya, makanannya enak.	www.zomato.co.id (2018)
9.	Imanuel	Tempatnya enak, walau agakterpencil dibelakang komplek melimelo tapi untuk makanannya oke ayam level 5 pedas banget dan cheese saucenya mantap	www.zomato.co.id (2019)
10.	Rizky	Makanan dan minumannya enak, Cuma males antri nya lama banget dan gasuka ada parkir liar	www.zomato.co.id (2019)

Sumber: www.zomato.co.id

Tabel 1.3

Daftar Review Keluhan Pelanggan Richeese Harapan Indah

No	Nama	Keluhan	Sumber
1.	Sinta Elvina	Tempatnya kurang maintenance AC semua mati, dan ada parkir liar padahal kawasan melimolo sudah terintegrasi parkirannya ehh ini malah ada parkir liar dadakan bayar parkir jadi double	www.google.com (2020)
2.	Komatsu Reman	Makanan sama tempatnya oke, Cuma masuk kawasan Richeese nya ada parkir liar	www.google.com (2020)
3.	Achmad Fahri	Lumayan nyaman tempatnya ga berisik, pelayanan nya juga sesuai standar, Cuma emang tempatnya aja yang agak masuk kedalam jadi ga kelihatan dari jalan utama.	www.google.com (2020)
4.	Ewien Nastaku	Pelayanan nya kurang cepat, yang sebel banget bayar parkir 2x jadi kurang nyaman	www.google.com (2020)
5.	Yelis Tianti	Pelayanan nya kurang cepat sehingga banyak antrian sehingga menimbulkan komplain dan antrian menumpuk	www.google.com (2020)
6.	Alif. S	Pelayanan super lama!!!	www.google.com

			(2020)
7.	Amy Yasika	Level ga sesuai, level 2 seperti level 5 sayang banget ga kemakan makanan nya.	www.google.com (2020)
8.	Retna Wijayanti	Rasanya lumayan, tapi pelayanan nya lama banget.	www.google.com (2020)
9.	Alvin Bakoro	Pelayanan nya kurang, Antrinya juga ramai	www.google.com (2020)
10.	Mister Giere	Pelayananya lama fasilitas nya jelek ada parkir liar jadi doble bayar parkir	www.google.com (2020)

Sumber: Data diolah dari www.google.com (2020)

Berdasarkan daftar keluhan di atas menunjukkan bahwa restoran Richeese Factory Harapan Indah memiliki penilaian yang tidak baik. Restoran Richeese Factory Harapan Indah menyediaka ayam goreng dengan cita rasa unik, yaitu mempunyai level kepedasan dan menawarkan saus keju yang gurih. Richeese factory berdiri pada Tahun 2011. serta disukai oleh masyarakat. Persaingan bisnis restoran menuntut restoran Richeese Factory untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen memegang peranan penting terhadap kesuksesan dan keberlangsungan suatu restoran. Restoran Richeese Factory harus mempertahankan danmeningkatkan perbedaan produk pada restoran, agar konsumen tertarik untuk berkunjung. Dengan adanya perbedaan produk dan pelayanan yang sesuai dengan harapan

konsumen akan memberikan kepuasan bagi pelanggan restoran Richeese Factory. Perbedaan produk ini pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Konsumen mengalami perubahan, tidak hanya mencari makanan yang enak dan murah, tetapi juga memperhatikan kualitas, suasana, serta membandingkan penawaran yang diberikan oleh restoran lain. Pengalaman yang dirasakan oleh konsumen ketika mengunjungi restoran juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih restoran. Sehingga *customer experience* dan *customer value* perlu menjadi perhatian para pebisnis restoran dalam memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang *customer experience*, *customer value* dan *quality product* yang dialami konsumen pada restoran Richeese Factory Cabang Harapan Indah untuk menganalisis *customer satisfaction* yang berkunjung ke restoran Richeese Factory, dengan permasalahan ini sebagai skripsi, yaitu dengan judul: **“ANALISIS PERBEDAAN *CUSTOMER SATISFACTION* DI RICHEESE FACTORY HARAPAN INDAH BERDASARKAN *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER VALUE* DAN *PRODUCT QUALITY*”**

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. Review konsumen Richeese Cabang Harapan Indah yang kurang baik terhadap hasil setelah mengkonsumsi Richeese
2. Untuk kualitas produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Beberapa konsumen masih merasa puas dan tidak puas setelah berkunjung dan mengkonsumsi Richeese Harapan Indah
4. Pengalaman konsumen masih kurang baik setelah berkunjung ke Richeese Harapan Indah

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 *customer experience*, *customer value* dan *quality product* dapat membedakan *customer satisfaction* pada Restoran Richeese Factory cabang Harapan Indah.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di Daerah Bekasi Utara.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka dirumuskan penelitian adalah sebagai berikut :

Penelitian ini menggunakan alat Analisis Diskriminanyaitu metode untuk mencari dasar pengelompokan individu berdasarkan variabel *customer experience*, *customer value* dan *product quality* yang dapat membedakan *customer satisfaction* pada restoran Richeese Factory Harapan Indah. Analisis Diskriminan untuk menjawab pertanyaan bagaimana individu dapat dimasukkan ke dalam kelompok puas atau tidak puas.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui variabel yang dapat membedakan *customer satisfaction* pada restoran Richeese Factory Harapan Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan suatu sarana untuk mempraktekan teori-teori yang sudah diperoleh semasa perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan dan untuk memperluas pengetahuan tentang *customer experience*, *customer value*, *product quality* dan *customer satisfaction*. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pembaca untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

customer experience, customer value, product quality dan *customer satisfaction* di restoran Richeese Factory Harapan Indah.

2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak manajemen dalam mengembangkan *customer experience, customer value, dan product quality*, serta mempertahankan *customer satisfaction*.

