

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Makanan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus segera terpenuhi untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Banyak industri makanan yang sedang berkembang seperti restoran maupun kafetaria yang menyebabkan adanya persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen agar memperoleh kepuasan konsumen.

Salah satu tempat dimana seseorang dapat memperoleh makanan adalah restoran, seiring dengan berubahnya gaya hidup masyarakat perkotaan yang semakin dinamis, meningkatnya aktivitas yang dilakukan diluar rumah menuntut sebuah restoran yang menyediakan fasilitas lain seperti makanan dan kenyamanan suasana restoran itu sendiri.

Beberapa kualitas pelayanan yang kurang baik meyebabkan masalah - masalah yang terjadi, seperti pelanggan dapat mengalami kemarahan dan ketidakpuasan dalam menanggapi respon untuk menunggu dalam pelayanan, berhadapan dengan karyawan / pekerja yang tidak responsif atau tidak sopan, dan kegagalan pelayanan utama seperti kesalahan tagihan atau pelaksanaan perbaikan pelayanan yang kurang baik (Bougie et al. 2003).

Kualitas merupakan salah satu faktor yang penting untuk memenangkan persaingan dalam dunia industri restoran saat ini karena kualitas bagi masyarakat zaman sekarang adalah sangat penting dibandingkan dengan kuantitasnya.

Maka dari itu kualitas layanan dan makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di industri restoran.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Menurut Margareta dan Edwin (2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam pemutusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Dengan adanya kualitas pelayanan dan makanan terhadap kepuasan konsumen akan menghasilkan retensi pelanggan. Menurut Raab et al (2008), retensi pelanggan adalah hasil ketergantungan yang lebih atau kurang menonjol pada pelanggan dalam kaitannya dengan penyedia jasa/produk.

Edward dan Sahadev (2011, hal 33) menyatakan bahwa retensi pelanggan menunjukkan niat pelanggan untuk membeli kembali dari penyedia layanan. Mereka menggunakan retensi pelanggan sebagai ukuran niat pelanggan untuk tetap setia kepada penyedia layanan. Bagi mereka, kualitas layanan dan kepuasan konsumen merupakan hal penting dari retensi pelanggan, maka dari itu kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan jumlah penduduk yang banyak. Para pebisnis maupun pengusaha melihat potensi bisnis yang ada di Bandung, yaitu dengan membuka sebuah restoran. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah restoran di daerah Bandung yang berkembang sangat

signifikan. Jumlah restoran yang semakin banyak menyebabkan bertambahnya pilihan bagi konsumen.

Para konsumen yang memilih restoran sebagai tempat makan tidak hanya memperhatikan kualitas dari makanan tersebut tetapi juga kualitas layanan yang sesuai. Oleh karena itu, para pengelola harus memberikan kualitas layanan dan kualitas makanan yang tepat agar dapat bersaing dengan restoran lain. Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan restoran-restoran di Bandung harus menciptakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen.

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan kualitas makanan. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini dilakukan di restoran Ta Wan yang ada di kota Bandung. Ta Wan adalah sebuah restoran chinese food, Ta wan sudah ada sejak tahun 1996. Ta Wan pertama kali buka di Megamall Pluit Jakarta (sekarang jadi Pluit Village). Ta Wan telah berada di 19 kota di Indonesia. Hadir dengan konsep sajian bercita rasa buatan rumah dengan rasa otentik & harga yang ramah. Bahkan varian bubur di Ta Wan yang nikmat memikat sekarang menjadi menu legendaris yang lekat dengan citra rasa Ta Wan.

Menu makanan yang paling favorit di restoran Ta Wan adalah bubur salah satunya adalah bubur 3 rasa yang terdiri dari ayam, udang dan ikan karena memiliki rasa yang enak. Restoran Ta Wan memiliki aneka lokasi yang mudah dijangkau & suasana yang nyaman membuat Ta Wan serasa rumah kedua.

Tak heran jika Ta Wan menjadi lokasi bersantap favorit banyak keluarga di Indonesia. Dengan melihat fenomena peluang bisnis restoran yang masih sangat besar dan semakin ketatnya persaingan dalam bisnis restoran, maka peneliti tertarik untuk membuat karya ilmiah yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN RETENSI PELANGGAN (Studi Kasus Pada Restoran Ta Wan Di Kota Bandung)**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada restoran Ta Wan ?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada restoran Ta Wan ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap retensi pelanggan pada restoran Ta Wan ?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap retensi pelanggan pada restoran Ta Wan ?
5. Apakah kepuasan konsumen merupakan variabel yang dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan pada restoran Ta Wan ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Ta Wan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Ta Wan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan pada restoran Ta Wan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap retensi pelanggan pada restoran Ta Wan.
5. Untuk mengetahui kepuasan konsumen merupakan variabel yang dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan pada restoran Ta Wan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini haruslah berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan makanan yang mengacu pada kepuasan Konsumen dan retensi pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran yang berguna kepada pihak Restoran Ta Wan di kota Bandung agar dapat

digunakan sebagai bahan pertimbangan dan memperbaiki masalah yang berkaitan dengan perusahaan.

## 2. Bagi akademik

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan, menerapkan teori dan pengetahuan tambahan mengenai kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan konsumen dan retensi pelanggan. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan masukan didalam bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan konsumen, dan retensi pelanggan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan untuk bahan penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian - penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan konsumen dan retensi pelanggan.