

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era pandemi ini banyak dunia usaha harus melakukan ide kreatif dan inovatif untuk perkembangan usahannya, melihat persaingan yang semakin ketat. Peran pemasaran yang menarik sangat penting dan dibutuhkan pada saat ini, karena ini mampu mendukung bisnis untuk tetap tumbuh dan berkembang dengan baik. Pemasaran ini juga harus dipikirkan secara matang dan tepat agar nantinya strategi yang ditentukan tepat kepada pelanggan yang dituju.

Restoran diminati karena telah menjadi tujuan bagi banyak orang untuk dijadikan tempat pertemuan keluarga, kerabat dan teman. Sekarang, peminat makanan tidak hanya sekedar memilih sebuah produk dari rasa atau kemasannya saja, mereka juga akan memberikan penilaian tersendiri pada produk sebelum melakukan pembelian. Maka dari itu, pengusaha di sektor makanan harus mempertahankan kualitas dari produk yang akan ditawarkan demi meningkatkan dan mempertahankan kualitas penjualan produk.

Makanan cepat saji telah menjadi pilihan masyarakat bukan hanya karena praktis tetapi juga karena harganya yang terjangkau dan mudah didapatkan, juga sangat praktis bagi masyarakat yang sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk memasak. Tidak hanya masakan Indonesia saja, tetapi makanan luar negeri juga sudah banyak diminati oleh kalangan masyarakat, seperti makanan Amerika, Eropa, Korea, China dan Jepang. Bisa

dengan mudah menemukan semakin banyak jenis restoran cepat saji di Indonesia. Diantaranya, Yoshinoya, cabang dari perusahaan beef bowl terbesar di Jepang, dan Hoka Hoka Bento, yang berkantor pusat di Jakarta dan menyajikan makanan Jepang yang populer, adalah dua restoran Jepang yang terkenal.

XYZ, restoran waralaba cepat saji di Jakarta yang menyediakan hidangan Jepang, adalah alternatif restoran Jepang yang populer. XYZ adalah singkatan dari "makanan panas dalam kotak" dalam bahasa Jepang.

Selain itu, XYZ menawarkan menu masakan Jepang dengan harga yang terjangkau dan terkenal sebagai restoran terbesar di Indonesia dengan konsep "Japanese Fast Food" dan suasana yang nyaman. Hal ini ditunjukkan dengan peringkat keempat XYZ dalam daftar TOP Brand Restaurant Fast Food, sebagai satu-satunya restoran dalam kategori tersebut yang menyediakan masakan Jepang.

Tabel 1.1 Top Brand Restoran Fast Food

| Merek | TBI (Top Brand Indeks) | TOP |
|-----------------|---------------------------|-----|
| KFC | 59.3% | TOP |
| MC Donald's | 17.5% | TOP |
| A & W | 7.1% | TOP |
| Hoka Hoka Bento | 4.1% | TOP |

Sumber: <http://www.topbrand-award.com>

Menu makanan cepat saji yang disajikan oleh salah satu restoran Jepang yang populer di Indonesia antara lain: Chicken Katsu: Makanan yang terdiri dari daging ayam yang digoreng dengan tepung roti, disajikan dengan

nasi dan salad, Beef Teriyaki: Makanan yang terdiri dari daging sapi yang dimasak dengan saus teriyaki manis, disajikan dengan nasi dan salad. Ebi Fry: Makanan yang terdiri dari udang yang digoreng dengan tepung roti, disajikan dengan nasi dan salad. Ramen: Makanan yang terdiri dari mie Jepang dengan kuah kaldu ayam atau sapi, diisi dengan irisan daging, sayuran, dan telur rebus. Sushi: Makanan yang terdiri dari nasi yang dilapisi dengan nori dan berisi ikan atau makanan laut lainnya, disajikan dengan saus dan wasabi. Dan juga menawarkan beberapa menu paket, seperti paket Chicken Katsu dan paket Beef Teriyaki, yang disajikan dengan nasi, salad, dan minuman.

Hidangan yang disajikan oleh Hoka Hoka Bento berbeda dari restoran jepang lainnya, yakni gerai dari restoran ini disusun secara memanjang seperti *bufet* kafeteria dimana disini pelanggan berjalan di sepanjang meja *bufet stainless steel* yang dipanaskan saat mereka memilih dari menu makanan dan minuman yang ditawarkan.

Konsep inilah yang menjadi nilai tambah bagi konsumen terhadap restoran jepang. Saat ini kebanyakan dari konsumen tertarik pada hal yang unik, seperti restoran XYZ yang mengusung konsep unik sehingga rata – rata para konsumen akan tertarik pada restoran tersebut karna cara penyajian makanannya yang unik. Selain menyajikan menu makanan jepang dan mengusung konsep yang unik, beberapa meja dan kursi di sini terbuat dari kayu, beberapa gerai XYZ biasanya memiliki pohon bambu buatan di kedua sisinya, ini bertujuan agar konsumen yang hadir benar – benar merasakan nuansa makan di Jepang.

Kualitas dapat tercapai jika perusahaan dapat menawarkan produk sesuai keinginan pelanggan bahkan dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Perusahaan yang dapat menawarkan kualitas dengan baik, ini dapat membangun hubungan yang baik juga dengan para pelanggan. Jika hubungan baik dan sudah terjalin dengan sangat lama dalam jangka waktu yang lama, akan membuat perusahaan mengerti akan kebutuhan yang diinginkan oleh para konsumen. Ini sangatlah bermanfaat dan dapat memberikan keuntungan yang positif bagi perusahaan.

Menurut Kotler dan Armstrong (Dalam Widjoyo et al., 2014) Faktor lainnya yang dapat dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan adalah bahwa kualitas produk. Jika produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik, maka pelanggan akan cenderung kembali membeli produk tersebut di masa depan dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Kualitas produk mencakup semua fitur produk yang dapat memenuhi permintaan dan harapan pelanggan. Hal ini mencakup fitur umum produk yang memenuhi permintaan dan harapan klien. Kesenangan pelanggan sering kali diperoleh melalui pembelian dan penggunaan barang yang memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang digambarkan oleh seorang pelanggan setelah membeli produk tersebut lalu melakukan perbandingan sesuai apa yang mereka harapkan dan mereka butuhkan.

Loyalitas pelanggan akan muncul pada saat pelanggan merasa cukup puas dari kualitas produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Loyalitas sendiri adalah kunci dari kesetiaan para pelanggan terhadap produk yang

ditawarkan, selain itu pelanggan juga melakukan pembelian secara berulang. Loyalitas pelanggan juga menjadi faktor terpenting dalam keberlangsungan berkembangnya perusahaan dan juga meningkatkan mutu penjualan perusahaan. Yang perlu diperhatikan dalam usaha kuliner, yang pertama adalah cita rasa, dan juga manfaat dari produk yang di tawarkan dan bagaimana menjaga kualitas pelayanan yang baik, sehingga sesuai ekspektasi pelanggan.

Para pengusaha di bidng restoran khususnya dalam menjaga loyalitas pelanggan, sudah menjadi syarat utama untuk memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya produk yang ditawarkan oleh para pengusaha lain. Karena semakin tinggi persaingan yang dihadapi, membuat banyak pelanggan untuk membuat alternatif untuk memilih produk yang akan ditawarkan. Dengan begitu perusahaan harus membuat strategi inovatif untuk bisa merespons kebutuhan dan perilaku konsumen yang selalu berubah – ubah.

Didalam kepuasan pelanggan pada saat melakukan pembelian suatu produk, juga karena adanya kualitas produk yang ditawarkan didalamnya dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Disini perusahaan di tuntut untuk selalu bisa menjaga kepercayaan dari para pelanggan dan juga meningkatkan kualitas produk maupun pelayanan agar pelanggan selalu merasa puas pada sat melakukan pembelian. Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah cara yang harus dilakukan agar produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Saat

perusahaan dapat memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, ini akan mendorong konsumen loyal dan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan.

kualitas produk dan kepuasan pelanggan sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan di restoran Jepang. Restoran Jepang harus memperhatikan kualitas makanan yang disajikan seperti kebersihan, rasa, dan kualitas bahan. Pelanggan akan cenderung kembali ke restoran Jepang yang menyajikan makanan yang lezat dan bahan makanan yang segar. Selain itu, kepuasan pelanggan juga penting dalam membentuk loyalitas pelanggan di restoran Jepang. Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka di restoran Jepang, seperti suasana yang nyaman, pelayanan yang baik, dan harga yang wajar, akan lebih cenderung untuk kembali ke restoran tersebut dan merekomendasikan restoran tersebut kepada teman dan keluarga..

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan pada tahun 2016 oleh Dita Putri Angraeni, Srikandi Kumadji, dan Sunarti mengenai "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)".

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Jepang)" berdasarkan uraian latar belakang yang diberikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang dihadapi oleh Restoran Jepang yaitu :

1. Masih banyak pelanggan yang tidak loyal.
2. Antrian yang panjang
3. Masih ada kualitas makanan yang tidak memuaskan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah ini adalah:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada restoran jepang?
- b. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada restoran jepang?
- c. Apakah kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada restoran jepang?

1.4 Pembatasan Masalah

Untuk melakukan penelitian ini secara lebih terkonsentrasi, lengkap, dan mendalam, peneliti percaya bahwa sangat penting untuk mengurangi variabel yang terlibat dalam topik penelitian yang sedang dipertimbangkan. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk berkonsentrasi hanya pada "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan."

1.5 Tujuan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: - Memahami dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Jepang.
- b. Mengetahui dan menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di restoran Jepang.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di restoran Jepang..

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teori maupun praktek.

1. Manfaat Teori

Penelitian ini diyakini akan bermanfaat baik secara teori maupun praktik. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Berikut ini adalah manfaat praktis dari penelitian ini:

- a. Memberikan masukan bagi restoran Jepang mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- b. Mengumpulkan pengalaman konsumen Jepang setelah mengunjungi restoran dan melihat pelayanan yang ditawarkan oleh personil restoran Jepang.

- c. Memperluas temuan studi tentang pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kebahagiaan dan loyalitas pelanggan yang dapat digunakan oleh STIE Indonesia Banking School..

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini terdiri dari 5 bab, berikut uraian dari masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas dan menguraikan dasar masalah penelitian, alasan pemilihan judul, merumuskan masalah, menetapkan tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan langkah-langkah peneliti dalam memperoleh data, kemudia memilih jenis penelitian dan analisis yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB IV

Pada bab ini menguraikan temuan penelitian seperti karakteristik responde, deksripsi variabel, uji instrumen, asumsi klasik dan uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Menyimpulkan hasil penelitian.