

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, meningkatnya mobilitas, serta berkembangnya pusat perbelanjaan modern di berbagai daerah. Restoran saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan dan minum, tetapi juga menjadi tempat untuk bersosialisasi, bekerja, dan menghabiskan waktu luang. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antar pelaku usaha kuliner semakin ketat, baik restoran lokal maupun restoran jaringan nasional. Dalam situasi persaingan tersebut, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan bisnis restoran. Pelanggan yang merasa puas akan cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta menciptakan citra positif bagi restoran. Sebaliknya, apabila pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan dapat beralih ke restoran lain yang dianggap mampu memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan dalam bisnis restoran adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Kualitas produk berkaitan dengan kemampuan restoran dalam menyajikan makanan dan minuman yang sesuai dengan harapan konsumen, baik dari segi rasa, kebersihan, variasi menu, ukuran porsi, maupun tampilan makanan. Produk yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan selama berada di restoran. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa. Dalam menentukan keputusan pembelian, konsumen umumnya mempertimbangkan kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diperoleh. Harga yang dianggap sesuai dengan

kualitas produk dan pelayanan akan memberikan nilai positif bagi pelanggan dan berpotensi meningkatkan kepuasan mereka. Bagi kalangan mahasiswa, harga menjadi pertimbangan yang cukup penting karena mahasiswa umumnya memiliki keterbatasan daya beli dan cenderung sensitif terhadap perubahan harga.

Salah satu restoran yang cukup dikenal masyarakat adalah Solaria. Solaria merupakan restoran keluarga yang menawarkan berbagai menu makanan dan minuman dengan harga yang relatif terjangkau serta pelayanan yang cepat. Restoran ini memiliki banyak cabang di pusat perbelanjaan modern, termasuk di Lippo Plaza Jember. Lokasi Solaria yang berada di dalam pusat perbelanjaan menjadikannya mudah diakses oleh berbagai kalangan, termasuk mahasiswa. Kabupaten Jember dikenal sebagai salah satu kota pendidikan di Jawa Timur karena memiliki berbagai perguruan tinggi, salah satunya Politeknik Negeri Jember. Mahasiswa Politeknik Negeri Jember menjadi salah satu kelompok konsumen potensial bagi restoran Solaria di Lippo Plaza Jember karena lokasi kampus yang relatif dekat dengan pusat perbelanjaan tersebut. Selain itu, hal ini didasari oleh data bahwa Lippo Plaza Jember menempati urutan pertama mal besar dan terfavorit menurut website (Damayanti, 2022). Mahasiswa memiliki karakteristik konsumsi yang unik, yaitu cenderung mempertimbangkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sebelum melakukan pembelian. Oleh karena itu, mahasiswa Politeknik Negeri Jember dipilih sebagai subjek dalam penelitian ini.

Pemilihan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dalam penelitian ini didasarkan pada pentingnya ketiga faktor tersebut dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam persaingan bisnis restoran yang semakin kompetitif, perusahaan perlu mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan agar dapat menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing usaha. Penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa sebagai konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh restoran tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria pada Mahasiswa Politeknik Negeri Jember.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen Solaria dalam meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan, serta penetapan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada bisnis restoran.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember?
- c. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember?
- d. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Solaria di Lippo Plaza Jember.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Solaria di Lippo Plaza Jember.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Solaria di Lippo Plaza Jember.
- d. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Solaria di Lippo Plaza Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Lippo Plaza Jember yang nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan, diantaranya:

- a. Bagi Manajemen Restoran

Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan penyesuaian harga agar dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

- b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, literatur tambahan, serta sumber pembelajaran bagi mahasiswa dan

akademisi dalam memahami perilaku konsumen, khususnya pada sektor industri restoran.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya yang hendak mengembangkan topik serupa atau variable penelitian yang serupa. Penelitian ini hasilnya dapat memperluas wawasan dan bagaimana memahami teori perilaku konsumen dalam melakukan pembelian.