

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bisnis kuliner adalah salah satu dari sekian banyak jenis bisnis yang berkembang dengan pesat. Hal ini dikarenakan makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi dalam kehidupan sehari-hari. Tahun demi tahun bisnis kuliner mengalami perkembangan, dibuktikan dari timbulnya rumah makan/restoran yang bermunculan. Restoran harus bisa memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standard kepada pelanggan.

Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, Fauzi et al (2019). Berdasarkan pernyataan tersebut, kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah aspek yang harus diperhatikan karena kedua hal tersebut berdampak kepada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang memiliki pengaruh positif seperti komitmen, pembelian ulang, dan pemberian rekomendasi kepada pelanggan lain maka timbulnya loyalitas pelanggan.

Berikut adalah data statistik tentang jumlah rumah makan/restoran di Provinsi Jawa Timur menurut Kabupaten/Kota, 2014-2018:

Tabel 1.1 Data Jumlah Rumah Makan/Restoran di Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik

Kabupaten/Kota	2014	2015	2016	2017	2018
Surabaya	383	713	790	1083	1341
Sidoarjo	33	124	124	121	147
Gresik	23	23	23	105	106

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Parawisata Provinsi Jawa Timur (2014-2018)
di www.jatim.bps.go.id

Peneliti mendapatkan dan meringkas data yang didapatkan dengan mencantumkan dua kota yang berdekatan dengan Kota Surabaya yaitu Kota Sidoarjo dan Kota Gresik. Berdasarkan dari data tersebut, bahwa pertumbuhan jumlah rumah makan/restoran di Kota Surabaya dan sekitarnya yaitu Kota Sidoarjo dan Gresik mengalami kenaikan dari tahun 2014 hingga tahun 2018.

Pertumbuhan jumlah restoran di Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik rata-rata mengalami kenaikan. Kenaikan jumlah rumah makan di ketiga kota tersebut dapat berdampak bagi perusahaan yaitu persaingan bisnis semakin ketat dalam berbagai aspek termasuk dalam aspek kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Pizza Jaber adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner berkategori makanan cepat saji yaitu pizza. Dimana perusahaan ini menawarkan berbagai macam menu makanan pizza dan berbagai macam menu lainnya. Tidak hanya menawarkan makanan pizza, akan tetapi Pizza Jaber memberikan fasilitas kepada pelanggan seperti meja dan kursi makan, televisi, wifi, dan fasilitas pendukung lainnya.

Pada saat ini, Pizza Jaber mengalami masalah mengenai menurunnya kualitas produk pada menu dan kualitas pelayanan di Pizza Jaber yang dimana kedua hal

tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap Pizza Jaber.

Pizza Jaber mengharapkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang semakin baik. Pizza Jaber harus memperhatikan kualitas bahan yang digunakan, pelayanan yang tanggap, dan memberikan kelengkapan fasilitas tempat yang memadai kepada pelanggan agar terciptanya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pada bulan Februari, Maret, dan April 2020, Pizza Jaber memiliki beberapa kendala dalam kualitas bahan yang digunakan tidak sesuai standard perusahaan dikarenakan kurangnya kontrol dari karyawan atas bahan baku yang akan digunakan dalam memenuhi pesanan pelanggan, menurunnya tingkat kecepatan dalam memenuhi pesanan pelanggan, dan kurang lengkapnya fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan terutama fasilitas di tempat restoran Pizza Jaber. Sehingga hal tersebut berdampak pada banyaknya orang yang merasakan akan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang kurang baik.

Ada beberapa alasan yang terjadi dan sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan terhadap produk Pizza Jaber. Kontrol pada kualitas bahan baku ketika kegiatan operasional produksi berjalan tidak maksimal, seperti kualitas pada daging ayam dan jagung tidak maksimal sehingga pelanggan merasakan ketidaknyamanan dalam mengonsumsi produk makanan Pizza Jaber. Kualitas bahan baku yang digunakan akan berpengaruh pada rasa dari produk. Selain itu, proses kegiatan operasional pada proses pembentukan produk tidak begitu maksimal, sehingga terjadi keluhan dari pelanggan mengenai tampilan yang tidak sesuai dengan

harapan pelanggan. Keluhan pada tampilan produk makanan Pizza Jaber terutama pada menu pizza seperti roti yang kurang matang. Pada perusahaan pizza, tampilan produk terutama pada pizza sangat diperhatikan untuk memaksimalkan kualitas pada produk makanan. Indikator permasalahan pada kualitas produk Pizza Jaber adalah rasa pada produk dan tampilan pada produk. Dimana perusahaan tidak maksimal dalam mengontrol pada rasa yang disebabkan dari kualitas bahan baku produk dan tampilan yang disebabkan dari tidak sesuainya kegiatan operasional produksi dengan standard yang ditetapkan perusahaan.

Berikut adalah data perusahaan mengenai jumlah keluhan pelanggan yang didapatkan mengenai produk Pizza Jaber:

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Mengenai Kualitas Produk

Bulan pada Tahun	Minggu ke-	Jenis Keluhan	Jumlah Pelanggan yang Mengeluh
Februari 2020	Minggu ke 1	Rasa	-
		Tampilan	-
	Minggu ke 2	Rasa	-
		Tampilan	1 Orang
	Minggu ke-3	Rasa	-
		Tampilan	-
	Minggu ke-4	Rasa	1 Orang
		Tampilan	2 Orang
Maret 2020	Minggu ke 1	Rasa	1 Orang
		Tampilan	-
	Minggu ke 2	Rasa	-
		Tampilan	2 Orang
	Minggu ke-3	Rasa	1 Orang
		Tampilan	-
	Minggu ke-4	Rasa	-
		Tampilan	1 Orang
April 2020	Minggu ke 1	Rasa	1 Orang
		Tampilan	-
	Minggu ke 2	Rasa	-
		Tampilan	-
	Minggu ke-3	Rasa	-
		Tampilan	-

Sumber: Data Perusahaan Pizza Jaber (2020)

Selain pada kualitas pada produk makanan Pizza Jaber, perusahaan mengalami kendala dalam kualitas pelayanan pada kecepatan pelayanan atau responsiveness kepada pelanggan. Pada standardnya, perusahaan menetapkan kecepatan dalam melayani pelanggan selama 14-15 menit. Akan tetapi pada bulan Februari, Maret, dan April 2020, perusahaan mendapatkan beberapa keluhan mengenai pelanggan yang menunggu waktu pembuatan pesanan yang cukup lama dan beberapa keluhan mengenai kurang lengkapnya fasilitas restoran.

Terdapat beberapa alasan yang terjadi yang terjadi dan sehingga menimbulkan lamanya pelanggan menunggu dalam pembuatan pesanan yaitu kinerja dari karyawan yang tidak sesuai dengan standard operasional prosedur perusahaan dalam pembuatan menu.

Berikut adalah data perusahaan mengenai kecepatan dalam pelayanan khususnya pada pembuatan pesanan pelanggan:

Tabel 1.3 Waktu Kecepatan Rata-Rata Pelayanan

Bulan pada Tahun	Minggu ke-	Waktu Kecepatan Rata-Rata Pelayanan (12-13 menit)
Februari 2020	Minggu ke-1	14 menit
	Minggu ke-2	16 menit
	Minggu ke-3	17 menit
	Minggu ke-4	17 menit
Maret 2020	Minggu ke-1	18 menit
	Minggu ke-2	19 menit
	Minggu ke-3	15 menit
	Minggu ke-4	15 menit
April 2020	Minggu ke-1	14 menit
	Minggu ke-2	15 menit
	Minggu ke-3	14 menit

Sumber: Data Perusahaan Pizza Jaber (2020)

Berdasarkan data tersebut, terdapat beberapa alasan yang terjadi yang terjadi dan sehingga menimbulkan lamanya pelanggan menunggu dalam pembuatan pesanan yaitu kinerja dari karyawan yang tidak sesuai dengan standard operasional prosedur perusahaan dalam pembuatan menu.

Selain kemampuan kinerja karyawan, jumlah pemesanan pizza oleh pelanggan yang cukup banyak sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memproduksi dikarenakan tenaga kerja yang terbatas dan alat yang digunakan memiliki kemampuan yang terbatas. Pihak perusahaan menggunakan 2 karyawan dalam memproduksi untuk menghemat biaya operasional dan menggunakan alat yang memiliki kualitas standard dalam melakukan kegiatan operasional karena keterbatasan modal. Pada 3 bulan tersebut, permintaan pelanggan cukup tinggi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dalam kecepatan pelayanan dan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kemudian, kualitas pelayanan Pizza Jaber juga berkurang pada fasilitas yang kurang lengkap untuk melayani pelanggan yang berkunjung di Pizza Jaber. Terdapat beberapa pelanggan yang mengeluh dengan menanyakan langsung mengenai fasilitas, diantaranya yaitu mengenai tidak adanya *outdoor room* dan toilet. Tidak lengkapnya fasilitas di tempat maka hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan di Pizza Jaber.

Berikut data keluhan mengenai jumlah keluhan dari pelanggan mengenai kurang lengkapnya fasilitas tempat di Pizza Jaber:

Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan pada Keluhan Fasilitas

Bulan pada Tahun	Minggu ke-	Keterangan Keluhan	Jumlah Pelanggan yang Mengeluh
Februari 2020	Minggu ke-1	<i>Outdoor Room</i>	1 Orang
		Toilet	3 Orang
	Minggu ke-2	<i>Outdoor Room</i>	1 Orang
		Toilet	2 Orang
	Minggu ke-3	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	1 Orang
	Minggu ke-4	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	1 Orang
Maret 2020	Minggu ke-1	<i>Outdoor Room</i>	1 Orang
		Toilet	-
	Minggu ke-2	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	2 Orang
	Minggu ke-3	<i>Outdoor Room</i>	1 Orang
		Toilet	-
	Minggu ke-4	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	2 Orang
April 2020	Minggu ke-1	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	1 Orang
	Minggu ke-2	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	1 Orang
	Minggu ke-3	<i>Outdoor Room</i>	-
		Toilet	-

Sumber: Data Perusahaan Pizza Jaber (2020)

Berdasarkan data tersebut, terdapat beberapa pelanggan yang mengeluh dengan menanyakan langsung mengenai fasilitas, diantaranya yaitu mengenai tidak adanya *outdoor room* dan toilet. Tidak lengkapnya fasilitas di tempat maka hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan di Pizza Jaber.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fauzi et al (2019), menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan begitu, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Pizza Jaber”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Pizza Jaber?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Pizza Jaber?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan Pizza Jaber?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang didapatkan, maka dilakukannya penelitian dengan tujuan:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Pizza Jaber.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan Pizza Jaber.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan Pizza Jaber.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat-manfaat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kepada dirinya yaitu dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di dunia perkuliahan dan dapat menerapkan ilmu tersebut ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat mengembangkan dan memajukan perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia dan dapat mengoptimalkan sumber daya manusia agar terciptanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Akademisi

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan menjadi referensi baca kepada semua pihak yang membutuhkannya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penulis perlu membatasi ruang lingkup penelitian. Berikut ruang lingkup penelitian ini:

1. Penelitian ini mencari apakah ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mencari tahu apakah ada

pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan Pizza Jaber.

2. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang berasal dari Surabaya dan sekitarnya, khususnya pelanggan yang berasal dari Surabaya Selatan.
3. Wilayah dari penelitian ini berfokus pada wilayah Kota Surabaya dan sekitarnya.

