

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Subroto (2005:1) *restaurant* adalah tempat usaha yang ruang lingkup dan kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Makanan disajikan dengan cara berbeda-beda, tergantung dari kebiasaan orang yang memakannya. Proses makan orang eropa yang urutannya ada tiga atau empat ternyata setelah diteliti oleh ahli gizi sangat baik. Hal itu karena makanan yang masuk ke dalam perut berurutan sedemikian rupa sehingga bisa dicerna dalam pencernaan dengan sempurna. Salah satu *restaurant* yang memiliki urutan tersebut salah satunya adalah Platinum Grill Surabaya.

Platinum Grill adalah *restaurant western comfort food* yang merupakan salah satu *restaurant fine dining* di Surabaya yang baru berdiri mulai dari tahun 2008. Platinum Grill berlokasi di Permata Golf Blok G Graha Family Surabaya. Platinum Grill berbeda dengan *restaurant* biasa, bisa dibedakan dengan makanan yang disajikan, pelayanan yang diberikan, dan suasana yang mendukung lengkapnya *restaurant* tersebut. Pelayan di Platinum Grill dinamakan *butler* bukan *waitress* atau *waiter*. *Butler* berbeda dengan *waitress* atau *waiter*. Nama *butler* sendiri sebenarnya diambil dari kata *wine butler*. Menurut Wiwoho (2008:11) *wine butler* adalah petugas *restaurant* yang mempunyai keahlian tentang minuman anggur (*wine*), mulai dari cara menawarkan, membuka, mencicipi, hingga menyajikannya kepada tamu.

Salah satu alasan pelanggan kembali datang ke suatu *restaurant* adalah pelayanan yang di berikan oleh *restaurant* tersebut. Menurut Subroto (2005:25) pelayanan yang diidam-idamkan tamu sewaktu makan di *restaurant* adalah cepat, tepat, rapi dan sopan. Cepat berarti tamu tidak mau menunggu terlalu lama untuk pelayanan yang diberikan kepadanya. Tepat berarti apa yang dihidangkan kepada tamu tersebut sesuai dengan yang dipesan, bisa juga berarti tepat waktu dan tepat posisi atau letak di mana hidangan tersebut ditempatkan. Rapi berarti rapi dalam segala hal. Sementara sopan berkaitan dengan cara menyajikan hidangan. Selain pelayanan yang diberikan penyebab lainnya adalah makanan yang diberikan, menurut Hurriyati (2008: 18) ada tiga pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan salah satunya adalah *differential advantage*, dapat diciptakan jika pelanggan yang mempunyai persepsi bahwa produk yang ditawarkan oleh perusahaan memiliki keunggulan yang dirasakan sangat penting sehingga konsumen lebih menyukai produk tersebut. Menurut Hurriyati (2008: 120) sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan pelanggan yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya untuk memperbaikinya. Khususnya dalam penelitian ini nilai yang diciptakan adalah kualitas pelayanan dan makanan yang disajikan oleh Platinum Grill Surabaya.

Menurut data dari 120 *comment card* dari bulan *February* sampai Maret 2010, 116 responden mengatakan makanan yang disajikan memiliki rasa yang berbeda, penyajian yang bagus dan porsi yang cukup, 110 responden mengatakan bahwa *service* yang diberikan sangat baik, dan yang lainnya mengatakan bahwa suasana dan tempat yang mendukung yang membuat pengunjung senang untuk datang kembali ke Platinum Grill Surabaya. Terkait dengan fenomena yang diungkapkan oleh penulis bahwa kualitas layanan dan makanan harus diteliti lebih jauh

pengaruhnya terhadap loyalitas pengunjung di Platinum Grill Surabaya. Berangkat dari fakta dan teori di atas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh dari faktor kualitas pelayanan dan makanan pada loyalitas pengunjung di *restaurant* Platinum Grill Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan menjadi

1. Apakah *service* yang diberikan oleh Platinum Grill Surabaya mempengaruhi loyalitas pengunjung?
2. Apakah makanan (rasa, porsi dan penyajian) yang disajikan oleh Platinum Grill Surabaya mempengaruhi loyalitas pengunjung?
3. Apakah *service* dan makanan (rasa, porsi dan penyajian) yang disajikan yang diberikan sama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Platinum Grill Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sejauh mana *service* yang diberikan mempengaruhi loyalitas pengunjung Platinum Grill Surabaya.
2. Mengetahui sejauh mana makanan yang disajikan oleh Platinum Grill Surabaya mempengaruhi loyalitas pengunjung Platinum Grill Surabaya.

3. Mengetahui apakah *service* yang diberikan dan makanan yang disajikan oleh Platinum Grill bersama sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengunjung di Platinum Grill.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. **Masyarakat Luas** : manfaat yang diberikan bagi masyarakat luas adalah agar masyarakat luas mengerti bahwa *service* dan makanan memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas pengunjung, dan masyarakat luas diharapkan mengerti bahwa bekerja di bidang *hospitality* tidaklah mudah, dan juga nilai suatu *restaurant* dapat dilihat dari *service* yang diberikan.
2. **Platinum Grill** : manfaat yang diberikan bagi pihak Platinum Grill adalah agar masyarakat luas mengerti dan melihat Platinum Grill adalah salah satu *restaurant* yang memiliki *service* yang baik, dan juga agar Platinum Grill mengerti apakah yang mempengaruhi loyalitas pengunjung dari Platinum Grill dan apa saja yang mempengaruhi besarnya loyalitas pengunjung.
3. **Pembaca** : manfaat yang diberikan bagi pembaca khususnya mahasiswa perhotelan adalah agar mahasiswa mengerti bahwa *service* memiliki pengaruh yang besar dan apa saja *point point* dari *service* itu sendiri, ini membantu mahasiswa untuk lebih mengerti bidang yang akan dimasuki memiliki kaitan yang erat dengan *service*.

1.5 Batasan Penelitian

Penulis memiliki batasan tertentu dalam memberikan kuesioner yang berhubungan dengan loyalitas pengunjung. Memberikan kuesioner kepada

pengunjung yang berusia di atas 20 tahun dan sudah pernah datang di Platinum Grill untuk ke dua kali.

