

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang didalamnya menyimpan keindahan alam, warisan budaya, dan keberagaman etnis. Keindahan dan keberagaman tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu Negara yang memiliki potensi pariwisata yang wajib dikunjungi oleh wisatawan. Para wisatawan sendiri tidak hanya disuguhkan dengan keindahan alam saja melainkan terdapat beragam wisata lain yang bisa dinikmati seperti wisata budaya, bahari, sejarah, wisata buatan dan kuliner. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) selama tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia mencapai 16,11 juta kunjungan atau naik 1,88 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya yaitu 15,81 juta kunjungan.

Perkembangan pariwisata di Indonesia menciptakan beberapa peluang bagi setiap pihak yang terlibat dan kini pariwisata menjadi sektor prioritas pembangunan nasional. Oleh sebab itu diperlukan inovasi terhadap berbagai produk unggulan pariwisata. Salah satu yang paling menjanjikan untuk mendukung pariwisata adalah kuliner. Sektor kuliner memiliki andil yang sangat besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Dari total 16 subsektor ekonomi kreatif yang dikembangkan, terdapat 3 subsektor yang memberikan kontribusi dominan terhadap PDB, dimana kuliner menempati urutan yang pertama dengan presentase 41,69%, diikuti oleh subsektor fashion 18,15% dan subsektor kriya sebesar 15,70% diurutan kedua dan ketiga (Data Statistik dan Hasil Survei Ekonomi Kreatif, 2017).

Wisata kuliner merupakan komponen yang wajib ada dari pengembangan pariwisata yang tumbuh dan berkembang oleh sejarah, budaya, ekonomi, dan masyarakat. Hal ini dikarenakan kuliner bisa menjadi ciri khas dan nilai tambah dari sebuah destinasi atau daerah tempat wisata. Keterkaitan makanan dan pariwisata saat ini telah berkembang tidak hanya sebagai produk kebutuhan dasar wisatawan, akan tetapi juga telah digunakan sebagai pembeda destinasi di setiap

daerah karena perbedaan suasananya. Menurut (UNWTO, *Global Report on Food Tourism*, 2017) menjelaskan bahwa banyak hal yang menarik wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi wisata berbasis kuliner.

Kuliner yang ada di Indonesia sendiri sangat banyak dan beranekaragam. Setiap daerah memiliki ciri khas dan cita rasa yang berbeda pula. Keberagaman tersebut membuat pengusaha kuliner tentunya berupaya menjaga eksistensi dan juga berinovasi dengan makanan yang lebih modern agar tetap diminati oleh para konsumennya. Sehingga keberadaan kuliner tradisional yang ada disetiap daerah terkadang harus kalah eksis dengan makanan moderen. Hal ini tentunya menjadi tantangan untuk tetap mempertahankan kuliner tradisional daerah karena keberadaan kuliner atau makanan tradisional merupakan ciri atau daya tarik tersendiri yang menjadi magnet kuat untuk menarik wisatawan.

Kuliner asli daerah adalah bentuk identitas yang mencerminkan ciri khas daerah tersebut, salah satunya yaitu kota Palembang provinsi Sumatera Selatan. Kota Palembang sendiri memiliki berbagai jenis kuliner tradisional diantaranya sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Makanan Khas Palembang**

No.	Nama Makanan	No.	Nama Makanan
1	Pempek	6	Mie Celor
2	Kemplang	7	Pindang Patin
3	Model	8	Pindang Tulang
4	Tekwan	9	Es Kacang Merah
5	Laksan	10	Roti Koing

*Sumber: website food.detik.com*

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa salah satu makanan khas dari Palembang adalah mie celor. Mie celor merupakan makanan khas Palembang yang disajikan bersama kuah santan, kaldu ebi dan juga tambahan berupa tauge, telur, kucai dan daging udang. Kata 'Celor' sendiri bukan berasal dari tambahan telur di dalamnya. Namun, celor yang dimaksud dalam bahasa Palembang memiliki arti 'dichelup-celupkan' ketika dimasak. Mie celor memakai jenis mie telur basah, ada yang pipih dan ada yang seperti lidi atau mie hokkien. Berbeda

dengan jenis mie lainnya, mie celor punya kuah yang unik. Warnanya putih keruh dengan aroma udang yang kuat.

Di Palembang sendiri kita dapat menemukan pedagang mie celor di tempat wisata, warung pinggir jalan dan di pasar. Dari observasi lapangan yang penulis lakukan terdapat warung mie celor yang sudah berdiri lebih dari sangat lama dan kini telah memiliki 4 cabang utama yaitu berada di jalan Radial, Pasar 26 sentral pempek, jalan Merdeka dan jalan KH Ahmad Dahlan Talang Semut. Warung tersebut yaitu Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan salah satu pengelola cabang warung yang tertua yaitu yang berada di pasar 26 sentral pempek akan tetapi dikarenakan pihak pengelola dicabang tersebut dan dua cabang lain sudah berumur dan kurang fasih dalam menyampaikan informasinya sehingga penulis diarahkan untuk fokus pada warung mie celor 26 Ilir yang berada di jalan KH Ahmad Dahlan Talang Semut.

Menurut pihak pengelola warung mie celor wisatawan yang datang beragam, kebanyakan para wisawatawan mampir ke warung Mie celor 26 Ilir H.M Syafei Z menikmati mie celor karena penasaran dengan cita rasanya dan ingin mencoba mencicipi salah satu makanan khas kota Palembang. Ada juga yang datang karena ingin membawa mie celor sebagai oleh-oleh dan beberapa diantaranya datang ke kota Palembang sengaja untuk melakukan wisata kuliner dan mampir ke warung mie celor H.M Syafei Z.

Hari jisun merupakan *vlogger* makanan yang berasal dari Korea Selatan dengan pelanggan *youtube* mencapai 2,8 juta *subscribers* pernah datang untuk melakukan wisata kuliner di kota Palembang dengan mencicipi langsung kelezatan Mie celor 26 Ilir H.M Syafei Z. Selain Hari jisun ada pula vlogger dari Indonesia yang sudah memiliki pelanggan *youtube* mencapai 3,4 *subscribers* datang langsung ke kota Palembang dan melakukan wisata kuliner di warung Mie celor 26 Ilir H.M Syafei Z yaitu Mgdalena.



**Gambar 1.1** Bukti Wisatawan Menikmati Mie Celor H.M Syafei Z  
*Sumber: youtube Hari Jisun dan youtube Mgdalena*

Berdasarkan ulasan dan juga pengalaman wisatawan yang sudah berkunjung ke Mie celor 26 Ilir H.M Syafei Z, pihak warung sendiri mengungkapkan bahwa mereka suka dengan keunikan dan cita rasa dari mie celor itu sendiri. Wisatawan juga sangat senang dengan pelayanan yang diberikan pihak warung karena cepat dan tanggap ketika konsumen datang pesanan pun tidak lama langsung dihidangkan. Akan tetapi beberapa dari konsumen juga mengeluhkan mengenai menu makanan yang ada yakni hanya ada mie celor saja dan tidak ada menu makanan lainnya. Hal ini tentunya juga menjadi masukan bagi pihak warung H.M Syafei Z untuk mencoba mengatasi hal tersebut. Pihak pengelola juga terus berupaya agar keberadaan warung Mie celor H.M Syafei 26 Ilir menjadi salah satu tempat tujuan wisata kuliner bagi wisatawan yang datang baik lokal maupun luar kota. Untuk mencapai tujuan tersebut pihak pegelola tentunya harus mempertahankan kualitas pelayanan dan juga kualitas makananya demi mempertahankan kepercayaan dan juga kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2004:78) “kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan atau meningkatkan kepuasan konsumen”.

Menurut Kotler dalam Muhtosim (2010:117) mendefinisikan kualitas adalah

“keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut”.

Pada pernyataan tersebut dapat diartikan pula bahwa suatu kualitas dapat dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan konsumen dan apa yang diharapkan sesuai dengan keinginan mereka. Pada penelitian Soriano (2002) menyatakan bahwa “kualitas makanan dan kualitas pelayanan merupakan atribut utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen”. Dengan demikian untuk menciptakan kepuasan konsumen yang maksimal maka diperlukan kualitas pelayanan dan juga kualitas makanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen.

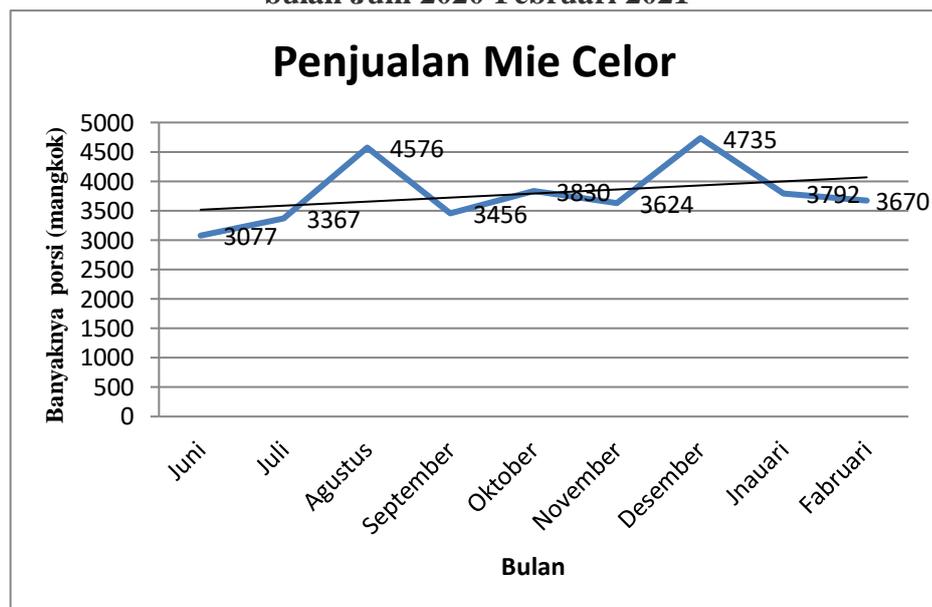
Terdapat lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai dan menentukan kualitas pelayanan tersebut yaitu menurut Tjiptono (2011:437) “ada keadaan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*)”. Akan tetapi “faktor tersebut masih menimbulkan persepsi mengenai kualitas pelayanan dalam suatu bisnis oleh karenanya masih diperlukan riset pasar secara berkelanjutan” menurut Supranto (2006:34). Selain dari kualitas pelayanan itu sendiri yang tidak kalah penting yaitu kualitas makanannya dimana dalam penelitian Wijaya (2017) menyebutkan bahwa kualitas makanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. Kualitas produk sendiri pada bidang *food and beverage* terdapat 4 dimensi yaitu, kesegaran makanan, penyajian makanan, makanan yang di masak dengan baik, dan keanekaragaman makanan itu sendiri.

Pada bisnis kuliner 4 dimensi makanan tersebut menjadi tolak ukur konsumen dalam mendapatkan kepuasan dengan apa yang ada di tempat kuliner tersebut. Jika kepuasan konsumen terpenuhi maka pihak pengelola juga akan mendapatkan keuntungan karena konsumen biasanya akan merekomendasikan

dengan konsumen lainnya sehingga citra dan juga tingkat kunjungan dari usaha kuliner tersebut akan meningkat.

Untuk mengukur tingkat perkembangan bisnis dan tingkat profitabilitas sebuah usaha dapat menggunakan parameter volume penjualan. Mie celor H.M Syafei Z 26 Iir merupakan warung yang menjual makanan khas Palembang yang telah berdiri lebih dari 50 tahun yang saat ini penjualannya sedang dalam kondisi fluktuatif. Pada penjualan 9 (Sembilan) bulan terakhir mengalami naik turun dan terbilang tidak stabil. Berikut data penjualan yang penulis dapatkan dari bulan Juni 2020 sampai dengan bulan Februari 2021 penjualan mie celor pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Penjualan Mie Celor H.M Syafei Z**  
**bulan Juni 2020-Februari 2021**



*Sumber : Data Sekunder yang Diolah, 2021*

Berdasarkan data diatas kondisi tersebut tentunya merugikan pihak warung, kondisi yang kurang stabil akan berpengaruh pada penjualan. jika penjualan turun maka tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung untuk menikmati wisata kuliner mie celor juga akan mengalami penurunan. Banyak faktor yang mempengaruhi penjualan, diantaranya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Menurut

Barsky (1992) dalam Daryanto & Setyobudi (2014) yaitu “dengan memuaskan konsumen maka organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas”. Pada penelitian Sumartini & Tias (2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan volume penjualan.

Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh beberapa hal lainnya sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, diantaranya kualitas pelayanan dan kualitas makanan. Apabila pihak pengelola ingin mempertahankan penjualannya dan kepuasan konsumen maka pihak pengelola mie celor harus berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanannya agar mie celor H.M Syafei Z 26 Ilir tetap diminati pengunjung dan menjadi salah satu tempat tujuan wisata kuliner yang ada di kota Palembang. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas pelayanan dan juga kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ada di Mie Celor H.M Syafei Z yang nantinya juga dapat mempengaruhi dan meningkatkan jumlah penjualan. Di harapkan pula adanya penelitian ini menjadikan warung Mie Celor H.M Syafei 26 Ilir menjadi tujuan wisata kuliner yang ada di kota Palembang. Maka penulis menjadikan Mie Celor H.M Syafei Z 26 Ilir sebagai sampel pembuatan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan proposal ini tidak menyimpang dari tujuan yang semula direncanakan, maka penulis membatasi ruang lingkup dari permasalahan yang ada yaitu, menggunakan 2 (dua) variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan dan kualitas makanan serta satu (satu) variabel *dependent* yaitu kepuasan konsumen. Objek penelitian penulis yaitu Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z yang berada di Jl. KH Ahmad Dahlan No.2 26 Ilir Palembang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z kota Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang ada di mie celor 26 Ilir sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung. Selain itu adanya penelitian ini bisnis kuliner pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z kota Palembang dapat menjadi bisnis bisnis yang memberikan kepuasan bagi konsumen dan menjadi objek wisata kuliner khas daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi pemerintah dalam meningkatkan bisnis kuliner dan juga memberikan manfaat bagi semua pihak.

#### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai cara mengamalkan ilmu yang sudah didapat dibangku perkuliahan dengan cara

melakukan penelitian. Penelitian ini diharapkan berguna dan menjadi pembandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai topik serupa dan menjadi bahan referensi bagi penelitian yang akan datang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara sistematis, penulisan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, bahan acuan dalam pembahasan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai deskripsi data responden, analisis dan hasil perhitungan statistik hubungan variabel dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.