

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia saat ini, berdampak juga pada pertumbuhan industri dan jasa pariwisata. Salah satu industri dan jasa pariwisata yang turut merasakan perkembangan sektor pariwisata di Indonesia adalah pada bidang bisnis restoran yang merupakan salah satu usaha pariwisata berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Menteri Pariwisata dalam Rakernas Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia 2019 mengapresiasi peran pelaku industri restoran serta menyebut besarnya kontribusi para pelaku industri restoran terhadap dunia pariwisata Indonesia. Berdasarkan pernyataan Menteri Pariwisata tersebut, dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan salah satu hal pendukung yang cukup penting dalam pariwisata khususnya di Indonesia.

Sebagian besar daerah di Indonesia mulai menyadari dampak positif yang ditimbulkan dari kemajuan pariwisata, sehingga selalu berusaha mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada sektor ini. Provinsi di Indonesia yang saat ini mengalami perkembangan pada sektor pariwisata salah satunya adalah Provinsi Sumatera Selatan khususnya di Kota Palembang. Kota Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan. Kota Palembang adalah kota terbesar kedua di Sumatera setelah Kota Medan. Kota Palembang memiliki luas wilayah 358,55 km² yang dihuni 1.573.898 jiwa (2018) dengan kepadatan penduduk 4.800 per km². Kota Palembang juga merupakan salah satu kota yang sukses menggelar *event-event* internasional seperti Sea Games 2011, Islamic Solidarity Games 2013, Musabaqah Tilawatil Qur'an (MTQ) Internasional 2014, ASEAN University Games 2014, dan Asian games 2018 dan berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Palembang.

Perkembangan pariwisata di Kota Palembang yang berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan juga didukung dengan semakin banyaknya

industri dan jasa pariwisata yang tumbuh dan berkembang di Kota Palembang, seperti usaha jasa perjalanan wisata, pusat oleh-oleh, hotel, dan khususnya restoran baik yang menjual produk makanan khas Palembang maupun produk makanan lain. Pertumbuhan usaha restoran di Kota Palembang ini dapat dilihat dalam data dari Badan Pusat Statistik, adapun data mengenai jumlah restoran atau rumah makan di Kota Palembang tahun 2013-2017 tertera pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Jumlah Restoran/rumah makan
Di Kota Palembang
Tahun 2013 – 2017

Kabupaten/Kota	Jumlah restoran/rumah makan				
	2017	2016	2015	2014	2013
Palembang	446	446	446	430	418

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2019

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik mengenai jumlah restoran di kota Palembang, pada tahun 2013 terdapat 418 usaha restoran di kota Palembang, pada tahun 2014 terdapat 430 usaha restoran dan hingga tahun 2017 tercatat bahwa ada 446 usaha restoran di Kota Palembang, data tersebut menunjukkan bahwa mulai tahun 2013-2017 telah terjadi pertumbuhan sebesar 28 usaha restoran di kota Palembang.

Semakin berkembang dan majunya sektor bisnis restoran ini, maka semakin tinggi juga tingkat persaingan antar usaha restoran di Kota Palembang. Tingkat persaingan yang ketat serta konsumen yang saat ini sangatlah kritis dalam memilih suatu produk, kerap kali menuntut sebuah perusahaan agar lebih peka terhadap pelanggan dan mempertahankan kualitas yang telah ada serta menciptakan sebuah inovasi atau keunikan. Perusahaan yang bergerak di bidang restoran sudah sepatutnya memperhatikan kualitas produk makanan yang dijualnya serta lingkungan layanan atau *servicescape* restoran tersebut sehingga mampu berdampak pada kepuasan pelanggan.

Namkung dan Jang (2007) dalam Winarjo dan Japariato (2017:1) menyatakan bahwa *food quality* merupakan dimensi terpenting dari kualitas sebuah *Restaurant* dan *Cafe*. Banyak sekali perkembangan menu makanan dan minuman, berdampak pada pengalaman pelanggan saat dining bagi kesuksesan *Restaurant* dan *Café*.

Sangadji dan Sopiah (2013:190) menyatakan bahwa konsumen tidak akan berhenti pada proses konsumsi saja. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukan. Setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi.

Knight dan Kotschevar (2000) dalam Sugianto dan Sugiharto (2013:3) menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu standar produk dan kemudian mengecek poin-poin yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Setiap produk makanan mempunyai standar sendiri, jadi terdapat banyak standar dalam setiap menu makanan.

Suhartanto dan Hidayat (2018:3) menyatakan bahwa melihat kondisi persaingan yang ketat saat ini maka yang menjadi prioritas utama Manohara Center of Borobudur Study adalah mencapai tingkat kepuasan yang sesuai dengan harapan konsumen, dengan maksud agar konsumen tetap loyal dan tidak pindah ke restoran lain. Hal tersebut hanya dapat dicapai jika konsumen merasa terpenuhi kebutuhannya, yang artinya makanan yang ditawarkan tidak hanya berkualitas tetapi juga sehat, bervariasi, harga yang kompetitif, dan konsumen mendapatkan pelayanan yang menyenangkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa *food quality* merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis khususnya pada bidang restoran, namun selain itu pelaku bisnis juga harus memperhatikan kondisi fisik lingkungan layanan/*Servicescape*. Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010:4) menyatakan bahwa kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat (atau mengurangi)

kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya.

Rachmadya (2015:11) menyatakan bahwa saat lingkungan fisik semakin meningkat, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika lingkungan fisik menurun, maka kepuasan konsumen juga akan menurun, maka dari itu perusahaan harus meningkatkan lingkungan fisik yang ada dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan sumber utama serta memiliki kontribusi dalam pencapaian keunggulan daya saing berkelanjutan untuk sebuah perusahaan. Seorang pelanggan dapat mengalami tingkat kepuasan yang beragam. Pelanggan yang merasa puas dapat menghasilkan manfaat bagi perusahaan.

Kota Palembang memiliki banyak restoran/rumah makan yang sudah cukup lama dan dikenal oleh masyarakat lokal maupun luar kota Palembang, adapun data restoran/rumah makan yang direkomendasikan oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang tertera pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Restoran/rumah makan
Rekomendasi Dinas Pariwisata Kota Palembang

No.	Nama Restoran	Alamat	No. Telpon
1.	River Side Restoran	Jl. Benteng	0711 - 368222
2.	Mie Celor 26	Jl. Merdeka No. 868	0711 - 5630501
3.	Pempek Saga Sudi Mampir	Jl. Merdeka No. 08	0711 - 314417
4.	Martabak HAR	Jl. Jendral Sudirman No. 1078	0711 - 351914
5.	Kuto Besak Theater Restaurant	Jl. Sekanak No. 46	0711 - 313978
6.	Pempek Pak Raden	Jl. Radial No. 80A	0711 - 375490
7.	Pempek Sulthan dan Pindang Agan	Jl. Pangeran Ratu Ruko No. 6	0813 -77740010
8.	Pempek Beringin	Jl. Lingkaran 1 No. 20/B	0711 - 371685
9.	Pondok Kelapa	Jl. Demang Lebar Daun No. 184	0711 - 412011

Lanjutan Tabel 1.2

No.	Nama Restoran	Alamat	No. Telpon
10.	Sri Melayu	Jl. Demang Lebar Daun No. 1	0711 - 420468
11.	Pindang Musi Rawas	Jl. Angkatan 45 No. 18	0711 - 370590
12.	Pindang Simpang Bandara	Jl. Gub. H. Asnawi Mangku Alam, Kebun Bunga	0812 - 7830887

Sumber: *Dinas Pariwisata Kota Palembang 2019 (data diolah peneliti)*

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa ada beberapa restoran yang di data oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang, salah satunya adalah Riverside Restaurant Palembang. Restoran tersebut telah ada sejak 22 Maret 2008. Riverside Restaurant Palembang menjual berbagai makanan laut dan kuliner khas Kota Palembang. Restoran tersebut merupakan restoran yang terletak di pinggir sungai Musi dan berada dekat pusat Kota Palembang dengan *view* yang mengarah langsung ke *icon* Kota Palembang yaitu Ampera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 30 pelanggan Riverside restaurant Palembang, dapat dilihat alasan pelanggan memilih Riverside Restaurant Palembang pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Persentase Hasil Wawancara
Pelanggan Riverside Restaurant Palembang

No.	Alasan memilih Riverside Restaurant Palembang	Persentase Hasil Wawancara
1.	Suasana dan lingkungan yang menarik.	63,3%
2.	Menu masakan yang dijual.	16,6%
3.	Restoran yang romantis.	10%
4.	Restoran dengan kapasitas besar.	6,6%
5.	Dan lain-lain	3,3%

Sumber: *Data olahan peneliti, 2019.*

Data tersebut menunjukkan bahwa pelanggan menyatakan alasannya melakukan kunjungan ke Riverside Restaurant Palembang dikarenakan suasana dan lingkungan pada restoran tersebut, seperti lingkungan yang

menarik, suasana restoran yang romantis dan juga kapasitas restoran yang besar. Beberapa pelanggan juga menyatakan alasan mengunjungi Riverside Restaurant Palembang dikarenakan menu makanan yang dijual. Namun, beberapa pelanggan mengomentari kualitas makanan yang ada serta suasana restoran yang mereka rasakan setelah melakukan kunjungan, lebih dari 50% pelanggan menyatakan makanan yang dijual memiliki kualitas baik, yang lainnya menyatakan bahwa makanan yang dijual tidak sesuai dengan ekspektasi, mengenai lingkungan serta suasana yang ada, pelanggan menyatakan bahwa Riverside Restaurant Palembang lebih direkomendasikan untuk dikunjungi pada malam hari, dikarenakan suasana pada siang hari seringkali terasa panas dan kurang nyaman. Peneliti juga menemukan beberapa ulasan mengenai Riverside Restaurant Palembang pada situs perjalanan *tripadvisor*, beberapa pelanggan memberikan penilaian yang baik mengenai Riverside Restaurant Palembang, namun tidak sedikit yang memberikan penilaian yang kurang baik mengenai kualitas makanan dan lingkungan fisik pada restoran tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa pelanggan yang pernah berkunjung ke Riverside Restaurant menyampaikan pengalaman mereka saat menyantap makanan serta keadaan lingkungan fisik atau *servicescape* restoran tersebut, hal itu lah yang mendasari peneliti untuk mengetahui apakah *food quality* dan *servicescape* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Riverside Restaurant Palembang. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RIVERSIDE RESTAURANT PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah ini bertujuan untuk memberikan rumusan yang jelas dari permasalahan yang ada untuk memecahkan pembahasan dalam bentuk pertanyaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara parsial *food quality* dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang?
2. Apakah secara simultan *food quality* dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Agar nantinya pembahasan tidak menyimpang dari yang dimaksud peneliti maka diberi batasan pada masalahnya yaitu pengaruh *food quality* dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang pernah berkunjung pada River Side Restaurant Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini berdasarkan rumusan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *food quality* dan *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *food quality* dan *servicescape* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Pemasaran, khususnya tentang *food quality*, *servicescape* serta tingkat kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi serta sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi mahasiswa serta kalangan akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur serta bahan evaluasi untuk lebih memahami pengaruh *food quality* dan *servicescape* terhadap tingkat kepuasan wisatawan pada Riverside Restaurant Palembang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran untuk mendapatkan pengetahuan serta pemahaman antara teori dan apa yang didapatkan pada lapangan serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai pengaruh *food quality* dan *servicescape* terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang.