

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri restoran di Indonesia terus berkembang, minat masyarakat untuk menikmati berbagai jenis masakan semakin meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu restoran adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kualitas produk yang baik memastikan kepuasan pelanggan dengan pengalaman makan mereka di restoran tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemilik restoran untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat pembelian ulang.

Menurut Anwar & Wardani (2021) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting bagi kesuksesan restoran. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi harapan pelanggan. Pilo (2023).

Memberikan pelayanan kepada pelanggan harus ramah agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika karyawan memberikan pelayanan dengan raut wajah yang cemberut dan cuek maka pelanggan tidak ingin berkunjung kembali. Menurut Dwika (2023) strategi melakukan pelayanan yang ramah yaitu, yang pertama menyapa pelanggan dengan sikap yang ramah, baik dan sopan. Yang kedua memberikan layanan dan respon yang cepat. Ketiga memberikan jawaban dengan jelas. Keempat membantu pelanggan memecahkan masalah, setiap

pelanggan pasti mengalami bedanya pemesanan dan hal itu membuat pelanggan komplain, bagi karyawan memecahkan masalah dan memberikan solusi itu sangat penting.

Jika ingin pelanggan minat untuk membeli ulang, bukan hanya kualitas pelayanan saja yang ditingkatkan tetapi memberikan produk yang berkualitas sangat penting untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas produk merupakan faktor yang terpenting dalam menjalankan suatu bisnis, yang mana kualitas produk sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan juga masa depan usaha yang dijalankan.

Dengan berjalannya bisnis yang dinamis membuat setiap perusahaan untuk bisa terus meningkatkan inovasi dalam mengembangkan produk yang ditawarkan ke konsumen. Kualitas produk merupakan suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan. Menurut Daga (2017) kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan.

Jika kualitas pelayanan dan kualitas produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas, maka membuat pelanggan ingin membeli kembali atau berkunjung kembali. Minat beli ulang berhubungan dengan perasaan dan emosi, bila seseorang merasa senang dan puas dalam membeli maka akan memperkuat minat beli. Minat beli ulang mengacu pada penyedia pelayanan dan produk yang ditawarkan secara berulang di masa depan.

Menurut Nurhayati & Murti (2012) minat pembelian ulang merupakan keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk. Minat beli ulang pelanggan tergantung pada nilai yang diperoleh dalam pembelian sebelumnya. Pengetahuan tentang pelanggan untuk melayanin dengan lebih baik dan lebih cepat. Ukuran minat beli ulang biasanya diperoleh dari survei terhadap pelanggan saat ini yang kecendrungan pelanggan untuk membeli produk yang sama. Mulyana & Andreani (2019).

Pembelian ulang di restoran sangat penting karena memastikan keberlangsungan bisnis dan meningkatkan pendapatan secara konsisten. Agar pelanggan ingin membeli ulang, restoran perlu menjaga kualitas makanan, memberikan pelayanan yang ramah, dan menciptakan suasana yang nyaman. Faktor yang dapat menyebabkan pelanggan tidak melakukan pembelian ulang karena pengalaman makan yang buruk, pelayanan yang tidak memuaskan, harga yang tidak sesuai dengan kualitas, serta kebersihan dan kenyamanan yang kurang.

Untuk meningkatkan minat pembelian ulang di restoran, upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat penting. Upaya-upaya ini termasuk melatih karyawan agar ramah dan responsif, memastikan makanan yang disajikan dengan rasa serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan restoran. Manfaat positif dari memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas yang lebih tinggi, serta peningkatan reputasi restoran. Namun, ada juga manfaat negatif seperti meningkatkan biaya operasional dan waktu yang diperlukan untuk melatih karyawan.

Di Aceh sendiri, terutama di Aceh Tamiang sudah banyak bermunculan restoran, salah satu restoran yang diteliti adalah restoran Aneska yang bertempat di

Benua Raja, kec Rantau. Pemilik restoran Aneska adalah Bapak Muhammad Darwis, yang beroperasi sejak tahun 2021. Restoran Aneska buka setiap hari dari jam 09:00 wib sampai 23: 00 wib.

Sasaran pelanggan yang dicapai oleh restoran Aneska adalah semua kalangan wanita maupun pria, anak muda maupun orang tua. Produk yang disajikan sangat bervariasi, bukan hanya makanan Indonesia saja yang disajikan makanan luar negeri juga disajikan. Berikut daftar menu yang ada di restoran Aneska:

Tabel 1.1
Daftar menu makanan restoran Aneska

Rice Series			
Iga bakar aneska	40.000	Nasi goreng spesial Aneska	32.000
Ayam penyet Medan	22.000	Nasi goreng katsu mentai	25.000
Ayam bakar Surabaya	22.000	Nasi goreng telur	15.000
Ayam bakar bumbu Bali	22.000	Nasi goreng seafood	25.000
Ayam cabe ijo Klimantan	22.000	Nasi goreng ayam penyet	25.000
Cumi goreng tepung cabe ijo	25.000	Nasi goreng bistik	25.000
Udang goreng tepung cabe ijo	25.000	Nasi goreng sate	25.000
Rice bowl Series		Pasta	
Nasi sapi lada hitam	25.000	Spaghetti bolognese	22.000
Nasi cumi crispy BBQ	22.000	Spaghetti carbonara	22.000
Chicken popcorn	20.000	Spaghetti aglio olio	22.000
Dory crispy	20.000	Indomie pouch egg	15.000
Chicken crispy sambel goreng	20.000	Indomie goreng aneska	15.000
Sop & Tomyam		Additional	
Sop iga daging + nasi	35.000	Nasi	5.000
Tomyam seafood + nasi	35.000	Telur	4.000
Vegetables		Burger	
Tumis kangkung seafood	12.000	Chicken mentai	18.000
Capcay	12.000	Beef BBQ	18.000
Chicken brokoli saus tiram	15.000	Premium beef manzo	35.000
Steak			
Beef wagyu meltique	105.000	Barbeque American beef ribs	55.000
Beef tenderloin 100gr	35.000	Barbeque grill chicken leg	30.000
Chicken single steak	20.000	Chicken double steak	26.000
Dori crispy steak	20.000	Korean's menu	
Dessert		Korean Grill	75.000
Durian vanilla roll	20.000	Steamboat	75.000
Snacks			

Kentang goreng saus keju	17.000	Onion rings	12.000
Kentang goreng original	15.000	Chicken lolipop	20.000
Chicken wings saus madu	20.000	Chicken nugget	15.000
Risol ayam	12.000		

Sumber : Restoran Aneska (2021)

Tabel 1.2
Daftar menu minuman restoran Aneska

Coffe	Hot	Ice	Mocktail		
Coffee latte	14.000	-	Tropical blue	15.000	
Espresso single	10.000	-	Blue apple	18.000	
Espresso double	15.000	-	Blue lemon	18.000	
Americano	12.000	14.000	Coffee lemon	18.000	
Long black	13.000	15.000	Squash		
Single sanger	10.000	-	Strawberry Squash	16.000	
Double sanger	14.000	15.000	Manggo Squash	16.000	
Sanger cincau	-	18.000	Lecy Squash	16.000	
Kopi susu			Melon Squash	16.000	
Kopi susu aneska	-	17.000	Grenadine Squash	16.000	
Kopi susu aren	-	17.000	Green apple Squash	16.000	
Kopi susu coklat	16.000	18.000	Fresh Juice		
Kopi susu caramel	15.000	18.000	Naga	15.000	
Kopi susu hazelnut	15.000	18.000	Jeruk	15.000	
Kopi susu vanila	15.000	18.000	Mangga	15.000	
Kopi susu klepon	18.000	20.000	Semangka	15.000	
Kopi susu avocado	16.000	18.000	Wortel	15.000	
Kopi susu trimaisu	16.000	16.000	Alpukat	15.000	
Caramel machiato	18.000	20.000	Nanas	15.000	
Non-coffee			Timun	15.000	
Coklat	14.000	16.000	Melon	15.000	
Taro	14.000	16.000	Guava	15.000	
Matcha	14.000	16.000	Terong belanda	15.000	
Red velved	14.000	16.000	Mix juice	20.000	
Cookies Oreo	14.000	16.000	Fusion tea	Hot	Ice
Avocado	14.000	16.000	Sweet tea	7.000	10.000
Klepon	16.000	18.000	Ginger tea	8.000	10.000
Tiramissu	14.000	16.000	Lemon tea	10.000	14.000
Blackforest	14.000	16.000	Green tea	8.000	12.000
Strawberry	14.000	16.000	Lecy tea	12.000	15.000
Choco crunchy	-	16.000	Apple tea	12.000	15.000
Choco oreo	16.000	18.000	Strawberry tea	12.000	15.000

Sumber : Restoran Aneska (2021)

Dari menu makanan dan minuman yang tersedia di restoran Aneska sangat menarik banyak menu-menu yang berkualitas dan berbagai macam makanan dan minuman sehingga pelanggan bisa memesan apa yang ia inginkan.

Awal observasi ada kesenjangan di restoran Aneska dari kualitas pelayanan yaitu kemampuan komunikasi karyawan sangat kurang dikarenakan tidak bisa memberikan masukan atau merekomendasikan makanan untuk pelanggan, dan ketika pelanggan meminta penjelasan tentang makanan tersebut karyawan tidak bisa menjelaskan. Karyawan restoran Aneska tidak cekatan dalam melakukan pelayanan karena pelanggan harus menunggu untuk menunya datang, ada juga pelanggan sampai harus yang mengambil menu tersebut.

Dari kualitas produk yang dihasilkan oleh restoran Aneska makanan yang dihidangkan dingin dan rasanya asin maka membuat kualitas berkurang. Karyawan restoran Aneska juga tidak bisa memberikan solusi dari masalah yang timbul, sehingga pelanggan merasa tidak nyaman.

Berbeda dengan restoran yang lain yaitu best kopi yang terletak di Tanah Terban, kec. Karang Baru. Kualitas pelayanan yang diterapkan sangat baik, cepat dan ramah. Karyawan best kopi bisa memberikan solusi dari masalah yang timbul. Makanan yang dihidangkan sesuai yang diharapkan pelanggan.

Dari beberapa masalah yang ada di restoran Aneska membuat para pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan membuat jumlah pelanggan menurun. Berikut data penghasilan restoran Aneska untuk bukti bahwa jumlah pelanggan menurun.

Tabel 1.3
Penghasilan pertahun

Tahun / bulan	Jumlah Penghasilan (Rp)
2021 / 09-12	230.169.000
2022 / 1-12	552.962.000
2023 / 1-12	346.645.000
2024 / 1-4	116.300.000

Sumber : Restoran Aneska (2024)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa awal pembukaan restoran banyak berminat untuk berkunjung ke restoran Aneska, setelah mendapat pelayanan yang tidak diinginkan pelanggan dan harga jual yang mahal sehingga para pelanggan tidak puas dan memilih untuk tidak berkunjung. Ada bulan tertentu pengunjung restoran Aneska ramai ketika pada bulan puasa, ada event live musik, dan nonton bola.

Untuk membuktikan apakah pelanggan merasa ingin membeli kembali dengan kualitas pelayan dan kualitas produk yang diberikan oleh karyawan restoran Aneska, maka penulis melakukan pra survei awal yang akan diisi oleh masyarakat Aceh Tamiang. Berikut tabel prasurvei yang sudah penulis lakukan:

Tabel 1.4
Hasil Pra Survei Awal

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
		F	F	F
1	Apakah anda termasuk pelanggan restoran Aneska?	14	16	30
2	Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di restoran Aneska?	12	18	30
3	Menurut anda apakah produk atau makanan yang disajikan berkualitas?	20	10	30
4	Apakah anda ada minat untuk membeli kembali ?	14	16	30

Sumber olahan peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei awal diketahui bahwa sebanyak 14 masyarakat yang termasuk pelanggan restoran Aneska, sedangkan 16 masyarakat tidak termasuk pelanggan restoran Aneska. Yang merasa puas dengan pelayanan restoran Aneska ada sebanyak 12 masyarakat, dan 18 masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan

restoran Aneska. 20 masyarakat mengatakan bahwa produk yang ada di restoran Aneska berkualitas, artinya bahan yang digunakan untuk memasak memiliki kualitas yang tinggi, sedangkan 10 masyarakat mengatakan bahwa kualitas produk yang ada di restoran Aneska kurang berkualitas karena makanan yang dihidangkan ada yang tidak ada rasa, ada juga yang terasa asin. Ada sebanyak 14 masyarakat yang ingin membeli kembali di restoran. Ada 16 masyarakat yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka masyarakat tidak ingin untuk membeli kembali. Dari hasil pra survei dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan, kualitas produk, yang ada di restoran Aneska.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan lebih mendalam mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk, terhadap minat beli ulang di restoran Aneska Aceh Tamiang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka Yang akan menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska?
2. Berapa besar pengaruh kualitas produk terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska?
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap minat pembeli ulang di restoran Aneska.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Restoran

Bermanfaat sebagai bahan masukan dan tambah informasi yang dapat dipertimbangkan oleh restoran sehingga dapat digunakan dalam perkembangan restoran.

2. Bagi Pihak lain

Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta informasi, referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.