

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan usaha yang bersifat sejenis semakin bersaing ketat. Salah satu usaha yang mengalami peningkatan yaitu usaha kuliner di Jawa timur. Maka banyak pengusaha bisnis di Jawa timur yang membangun usaha kuliner yang dikelola secara baik untuk diperjual belikan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dibidang makanan dan minuman merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan. Demikian juga dari perubahan gaya hidup, kebiasaan, dan tata cara dalam menikmati dan mengkonsumsi makanan dan minuman pada msyarakat perkotaan di Jawa timur membuat para pelaku bisnis seperti restoran, *caffé* dan usaha usaha kuliner lain melakukan hal atau berbagai cara yang menarik untuk mempengaruhi konsumen agar konsumen tertarik dan membeli produk yang ditawarkan oleh usaha kuliner tersebut.

Oleh karena persaingan yang semakin tinggi, maka restoran menyediakan menu yang beragam dan fasilitas pendukung yang baik Mulai dari aneka sajian menu yang ditawarkan, *design* interior yang lebih menarik, serta area khusus untuk merokok. Pada era modern saat ini banyak masyarakat di kota Jawa timur yang lebih memilih restoran sebagai tempat yang digunakan untuk acara resepsi nikah, ulang tahun, pertemuan bisnis dan berbagai acara lain. Bahkan banyak kalangan muda yang lebih menikmati kebersamaan dengan berkumpul bersama bercengkerama di *café* atau restoran.

Salah satu restoran yang berada di Surabaya timur yaitu Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr memiliki pengunjung yang tidak menentu disebabkan karena *occupancy* di Hotel Gunawangsa Merr serta beberapa pengunjung dari luar yang tidak menginap, tapi ingin membeli makanan dari Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Upaya yang dilakukan oleh Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr dalam menarik atau meningkatkan jumlah pengunjung adalah dengan menjaga kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga. Kualitas Pelayanan sangat berkaitan dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau organisasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan tamu atau pelanggan. Selain itu, Fasilitas dan Harga yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan juga sangat berpengaruh dalam memicu kepuasan pelanggan.

Pada penelitian Tyas Kurniawati dkk (2019) mengatakan adapun kompetisi bisnis makan cepat saji di Indonesia tampak semakin intens sebagai akibat dari ekspansi yang dilaksanakan oleh produsen makanan cepat saji kemudian Persaingan kualitas pelayanan, harga dan *brand image* begitu sengit, sehingga menuntut para pemasar untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, menciptakan *brand image* yang melekat dalam benak konsumen dan harga yang terjangkau oleh konsumen atau pelanggan.

Hasil penelitian Sujatmiko dan Setiawan (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra gojek. Pengaruh positif yang diberikan dapat memberikan arti bahwa tingkat kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi tingkat keputusan tamu untuk membeli, memesan produk dan kembali makan di restoran. Adapun hasil penelitian Padila (2022) mengatakan

bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Dalam mengembangkan suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa (pelayanan), salah satu yang diharapkan sebagai tujuan dari pencapaian usaha tersebut yaitu bagaimana membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau restoran dan dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Selain ditinjau dari kualitas layanan.

Faktor fasilitas juga merupakan hal yang sangat penting juga untuk menjadi pertimbangan pelanggan. Sulistiyani dalam Srijani dan Hidayat (2017) Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sadar atau tidak pelanggan atau tamu sekarang ini begitu kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di restoran, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan lain-lain.

Karena disamping kualitas pelayanan yang baik, Fasilitas turut berperan dalam menjaring konsumen, fasilitas juga merupakan sarana yang dapat mempermudah konsumen untuk melakukan aktivitas. Dalam menentukan pilihan saat ini konsumen bertindak pada tingkat harga yang hampir sama. Semakin lengkap fasilitas yang di sediakan pihak restoran, maka pelanggan akan semakin puas dan akan terus memilih perusahaan atau restoran tersebut, sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang diperoleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Desain bangunan, interior dan eksterior restoran, suasana yang terciptakan restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual, sedangkan layanan yang di jual adalah keramah-tamahan dan keterampilan Staff atau Karyawan dalam melayani

pelanggan.

Hasil penelitian Arianto dan Muhammad (2018) menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sementara hasil secara simultan fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan hasil penelitian Prayogi dan Burda (2020) menyatakan Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas, harga juga sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Korowa, dkk (2018), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa karena menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga juga merupakan penentu suatu keberhasilan pada sebuah perusahaan karena harga yang menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produk baik itu berupa barang maupun jasa.

Batubara dan Hidayat (2016) menyatakan bahwa Harga merupakan suatu elemen bauran pemasaran yang bisa mendapatkan penghasilan melalui penjualan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat menetapkan harga produknya dengan baik dan tepat sehingga konsumen dapat tertarik dan selalu mau membeli produk yang ditawarkan agar perusahaan semakin mendapatkan keuntungan.

Prayogy dan Burda(2020) harga dan kualitas memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Masih sedikit bukti empiris yang mengeksplorasi hubungan ini. Oleh karena itu, hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan. Sehingga pelanggan akan mau berpikir lagi

untuk menggunakan produk tersebut, dan akan merasa tidak puas setelah membeli barang tersebut.

Hasil penelitian Lidya dkk (2021) menyatakan bahwa Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil Fitriana (2021) mengatakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu yang dirasakan atau tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) Kepuasan pelanggan merupakan rasa nyaman tamu ketika mendapatkan produk berkualitas baik. Maka perasaan tersebut timbul karena pelanggan selalu membandingkan harapan mereka mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan secara nyata. Oleh karena itu sebuah usaha harus memiliki strategi – strategi dalam penjualan produk agar dapat mempertahankan keberadaan pelanggan atau jumlah lebih ditingkatkan lagi. Jika pelanggan merasa puas maka akan kembali melakukan pembelian secara berulang – ulang.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr”.



1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran

Velvet Hotel Gunawangsa Merr?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr
2. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis:

- a) Bagi peneliti Sebagai dapat memahami dan menambah wawasan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr serta melatih pola pikir secara ilmiah berdasarkan pengetahuan yang sudah diperoleh di bangku kuliah.
- b) Bagi pembaca dapat menambah referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Teoritis

- a) Bagi pemilik usaha sebagai evaluasi pengelolaan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr pada tahun sekarang, dan sebagai penerapan strategi bauran pemasaran jasa sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan secara optimal.



- b) Bagi Universitas Katolik Darma Cendika menambah referensi yang baru, memperbaiki praktik – praktik pembelajaran agar dosen lebih efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar mahasiswa meningkat



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.