

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri kuliner adalah salah satu usaha yang memiliki persaingan ketat di Indonesia. Berdasarkan artikel Kompasiana.com (2024) Industri kuliner di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, didorong oleh perubahan gaya hidup, urbanisasi, dan peningkatan daya beli masyarakat. Di tahun 2022, Data Kementerian Perindustrian Republik Indonesia memperlihatkan terdapat kenaikan sebesar 3,68% pada segi pertumbuhan sektor industri kuliner dan rumah makan. Sebagai salah satu dari 16 subsektor industri kreatif, kuliner Indonesia telah menunjukkan betapa pentingnya kreativitas dalam mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor ini.

Industri makanan di Provinsi Jawa Barat mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pelaku usaha yang terjun ke bisnis kuliner karena dianggap sangat menjanjikan karena kebutuhan akan makanan bersifat universal dan terus-menerus. Persaingan yang semakin ketat membuat pelaku usaha rumah makan saling berusaha merebut perhatian konsumen. Rumah makan sebagai tempat penyedia makanan tidak hanya dituntut makanan yang lezat, tetapi juga pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Peran kualitas pelayanan menunjukkan sikap atau karakter *staff* yang baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen mulai dari keramahan *staff*, kenyamanan lingkungan di restoran, serta kecepatan *staff* dalam melayani konsumen.

Dalam dunia bisnis kuliner kepuasan konsumen menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlangsungan usaha. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan konsumen yang baik akan lebih mudah mempertahankan konsumen dan menarik konsumen yang baru. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga membangun loyalitas dan menciptakan hubungan jangka panjang.

Kepuasan Konsumen merupakan suatu keadaan atau perasaan yang muncul ketika harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi setelah menggunakan produk atau jasa. Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman konsumen selama berkunjung, termasuk interaksi dengan *staff* dan kualitas makanan yang disajikan.

Seiring dengan perkembangan industri ekonomi kreatif dan tren kuliner, ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan juga terus meningkat. Informasi tentang kualitas pelayanan dapat dengan mudah tersebar melalui media sosial dan platform *review*. Hal ini membuat rumah makan harus lebih proaktif dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini pun menjadi bahan persaingan antar rumah makan semakin ketat, dan pelayanan menjadi salah satu faktor pembeda yang signifikan.

Kabupaten Karawang merupakan daerah yang sedang berkembang dengan banyak rumah makan yang bersaing menawarkan berbagai macam hidangan khas. Salah satu Rumah Makan yang cukup populer adalah Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar. Salah satu rumah makan yang berada di wilayah Kabupaten Karawang yang berdiri sejak tahun 1986. Tempat ini dikenal tidak hanya karena kelezatan pepes jambalnya, tetapi juga karena lokasinya yang strategis dan

suasananya yang nyaman. Rumah makan pepes jambal ini cocok untuk tempat berfoto, berkumpul dan bersantai bersama teman ataupun keluarga.

Pepes Jambal H. Dirja Walahar telah dikenal luas di kalangan masyarakat Karawang dan sekitarnya, baik lokal maupun wisatawan yang ingin menikmati cita rasa masakan tradisional. Menu yang ditawarkan mencakup berbagai jenis pepes, seperti pepes jambal, pepes ayam, pepes ikan mas, pepes jamur, pepes ati ampela, pepes teri, pepes peda, pepes tahu, dan pepes oncom. Selain menu pepes, terdapat juga menu seperti otak-otak, goreng udang, cobek ikan, ayam bakar, dan ikan bakar. Namun, untuk mempertahankan dan menjaga konsumen untuk tetap puas bukanlah hal yang mudah. Konsumen tidak hanya menginginkan makanan yang enak, tetapi juga pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Oleh karena itu, Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar perlu menyesuaikan kualitas pelayanannya dengan ekspektasi konsumen yang terus berubah.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) didalam buku (**Philip Kotler, 2018**) memperkenalkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini dapat menjadi indikator yang jelas untuk mengukur seberapa baik rumah makan seperti Pepes Jambal H. Dirja Walahar dalam memberikan layanan yang memuaskan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, didapat juga data pengunjung 6 bulan terakhir pada tahun 2024, sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Data Pengunjung pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di**  
**Kabupaten Karawang Tahun 2024**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Mei	1.540
2	Juni	1.340
3	Juli	1.380
4	Agustus	1.225
5	September	1.135
6	Oktober	1.040
<b>Jumlah</b>		<b>7.660</b>

*Sumber: Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, 2024*

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan, terjadi penurunan dari bulan Agustus sampai Oktober. Hal ini dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Maka dari itu peneliti melakukan survei awal untuk mengetahui kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil survei awal dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada konsumen Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, peneliti menemukan permasalahan mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Data Survei Awal Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Konsumen mendapatkan produk yang sesuai dengan pesanan/harapan	44,4%	58,3%
2	Konsumen mendapatkan pelayanan yang tanggap dan cepat	30,6%	69,4%

3	<i>Staff</i> Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar mengantar pesannya tepat waktu	30,6%	69,4%
4	<i>Staff</i> memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen	41,7%	58,3%
5	Konsumen puas terhadap kebersihan di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar	69,4%	30,6%
6	Konsumen puas dengan pra-sarana atau fasilitas yang tersedia di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar	69,4%	30,6%
7	Konsumen melakukan pembelian ulang di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar	44,4%	55,6%
8	Konsumen akan merekomendasikan kerabat untuk berkunjung ke Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar karena pelayanannya yang memuaskan	30,6%	69,4%

*Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat di lihat bahwa dari 8 pernyataan yang diberikan kepada 36 responden yang saya temui di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, menyatakan bahwa:

- a. Produk sesuai pesanan, 44,4% konsumen merasa bahwa produk yang mereka terima sesuai dengan harapan, sedangkan 58,3% merasa tidak sesuai.
- b. Pelayanan tanggap dan cepat, hanya 30,6% konsumen yang merasa puas dengan ketanggapan dan kecepatan pada pelayanannya, sedangkan 69,4% merasa kurang puas.

- c. Pengantaran secara tepat waktu, 30,6% konsumen menyatakan bahwa pesanan mereka diantar tepat waktu, sedangkan 69,4% tidak merasa puas dengan hal tersebut.
- d. Pelayanan sesuai kebutuhan, 41,7% konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, sedangkan 58,3% merasa tidak.
- e. Kebersihan, sebagian konsumen 69,4% merasa puas dengan kebersihan di Rumah Makan, sementara 30,6% merasa tidak puas.
- f. Fasilitas, tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia dengan 69,4% konsumen merasa puas dan 30,6% merasa tidak.
- g. Pembelian ulang, 44,4% konsumen menyatakan akan melakukan pembelian ulang, namun 55,6% tidak berencana untuk kembali.
- h. Rekomendasi kepada kerabat, hanya 30,6% konsumen yang akan merekomendasikan Rumah Makan ini, sedangkan 69,4% tidak akan melakukannya.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan terhadap kebersihan dan fasilitas pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar, masih terdapat beberapa indikator dari kepuasan konsumen yang masih belum optimal yaitu:

1. **Kesesuaian Harapan**, karena pelayanan yang kurang memuaskan, yaitu produk yang tidak sesuai dengan yang dipesan, seperti seorang konsumen memesan produk yaitu pepes tahu tetapi yang diantar adalah pepes oncom. Selain itu, pengantaran pesanan yang tidak tepat waktu, seperti seorang konsumen menunggu lebih dari 30 menit setelah waktu yang dijanjikan

untuk menerima makanannya. Menurut (McGuire et al., 2010) didalam jurnal (Kristanti et al., 2018) menyatakan bahwa *waiting time* adalah sejumlah waktu yang harus dihabiskan oleh konsumen untuk melengkapi kegiatan pembelian. Secara umum, penelitian telah menunjukkan bahwa ketika *waiting time* meningkat, maka kepuasan akan menurun, selain itu ketika durasi *waiting time* meningkat, reaksi afektif untuk menunggu itu lebih negatif dan menunggu menjadi suatu hal yang kurang dapat diterima. Hal ini tentu mengecewakan dan menimbulkan pengalaman konsumen yang tidak memenuhi standar yang diharapkan.

2. **Kesediaan Merekomendasikan**, konsumen tidak akan merekomendasikan suatu tempat kepada orang lain jika mengalami pelayanan yang tidak memuaskan dan pengalaman pribadi yang negatif, seperti seorang konsumen merasa diabaikan karena staf tidak responsif terhadap pertanyaan atau keluhan konsumen, hal ini akan mengurangi konsumen untuk merekomendasikan restoran tersebut dan pengalaman negatif seperti makanan yang tidak sesuai dengan harapan, pelayanannya yang lambat dapat menyebabkan konsumen merasa bahwa tidak ingin ada orang lain merasakan hal yang sama sehingga berakibat seorang konsumen ini akan membagikan pengalaman negatifnya kepada teman atau keluarga yang dapat merugikan reputasi dan mengurangi jumlah pengunjung pada rumah makan tersebut.

Selama perusahaan ini menjalankan bisnis di bidang kuliner, terdapat masalah yang dihadapi oleh perusahaan, salah satunya mengenai Kepuasan Konsumen yang belakangan ini menjadi perbincangan antar Konsumen

bahwasannya pelayanan Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar ini kurang baik. Berdasarkan dengan survey menggunakan kuesioner (angket) pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar mendapatkan nilai yang berbagai macam. Mulai dari penilaian yang terbaik dan terburuk. Konsumen mengatakan bahwa meski kebersihan, fasilitas, dan rasa makanan dinilai sangat baik dengan harga yang sangat terjangkau, namun pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja dirasa sangat kurang memuaskan. Hal ini disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan, diantaranya:

1. **Responsiveness**, yang ditandai dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen sangat lama dan kurang tanggap. Bahwa Konsumen mengatakan pelayanan yang diterima sangat lama. Selain itu, konsumen juga mengatakan pesanan yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan dan konsumen yang sudah menunggu lebih dulu tidak kunjung dilayani sedangkan konsumen yang baru datang sudah mendapatkan pesannya.
2. **Assurance**, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral *staff* pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar. Yang dimana Konsumen mengatakan bahwa *staff* rumah makan saat diberikan pertanyaan *staff* tersebut menjawab dengan kata nada sarkas tanpa senyum dan kurang ramah.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi mengenai Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar ini akan berdampak pada menurunnya jumlah pengunjung yang disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang buruk. Hal ini pun dapat membuat Konsumen tidak puas dengan pelayanan pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar. Dimana kesan pertama Konsumen

merupakan satu hal yang sangat penting. Pelayanan Konsumen yang buruk seringkali menjadi titik yang dapat merubah opini Konsumen terhadap perusahaan, jika pelayanan yang diberikan buruk maka Konsumen akan mengingatnya dan mungkin tidak akan kembali dan akan menimbulkan masalah di dalam perusahaan. Kualitas pelayanan yang belum optimal secara signifikan juga dapat mempengaruhi kepercayaan Konsumen.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai aspek pelayanan yang menjadi *selling value* pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen. Dapat di yakini bahwa kepuasan Konsumen akan berdampak positif bagi kelangsungan hidup bisnis. Atas hal tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen yang telah diberikan oleh Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang?

4. Bagaimana hambatan dan usaha pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang.
4. Untuk mengetahui hambatan serta upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar di Kabupaten Karawang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan juga praktik, diantaranya sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi bisnis dan sebagai sumber informasi juga sebagai bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai teori yang pernah diteliti selama masa perkuliahan dalam praktik dunia usaha, dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana satu (S1) Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, membantu dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih efektif di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar.

#### **c. Bagi Pembaca**

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman ilmiah bagi pembaca, sehingga dapat diterapkan secara langsung oleh para pembaca yang memiliki usaha.

## **1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Dalam memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini, Peneliti melakukan Penelitian di Rumah Makan Pepes Jambal H. Dirja Walahar yang berlokasi di Jl. Bendungan Walahar, Desa Kotapohaci, Kecamatan Ciampel, Kabupaten Karawang, Jawa Barat.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan Februari 2025.

**Tabel 1. 3**  
**Jadwal Kegiatan Peneliti**

NO	KETERANGAN	TAHUN 2024												TAHUN 2025															
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>TAHAPAN PERSIAPAN</b>																													
1.	Penjajakan	■	■	■	■																								
2.	Studi Kepustakaan	■	■	■	■	■	■	■	■																				
3.	Pengajuan Judul		■																										
4.	Bimbingan			■	■	■	■																						
5.	Penyusunan Usulan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■																				
6.	Seminar Usulan Penelitian								■																				
<b>TAHAPAN PENELITIAN</b>																													
1.	Pengumpulan Data																												
	a. Observasi									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
	b. Wawancara									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
	c. Kuisisioner/ Angket									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
2.	Pengolahan Data																					■	■						
3.	Analisis Data																					■	■						
<b>TAHAPAN PENYUSUNAN</b>																													
1.	Penyusunan Laporan													■	■	■	■	■	■	■	■								
2.	Sidang Skripsi																									■			
3.	Perbaikan																									■			
<i>Sumber: Data Diolah Peneliti Tahun 2024</i>																													