

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah industri yang memiliki potensi pertumbuhan lebih tinggi dari sektor-sektor ekonomi yang lain. UNWTO memprediksikan bahwa peningkatan industri pariwisata dunia mencapai 3% hingga 4% di tahun 2013 ini. Sejak tahun 2005, industri pariwisata telah menciptakan lapangan kerja bagi 305 juta orang dan menghasilkan 11,4% dari total pendapatan kotor dunia (UNWTO, 2013). Usaha travel terus berkembang seiring dengan semakin beragamnya permintaan masyarakat terhadap aktivitas travelling dan masyarakat semakin jenuh dengan aktivitas sehari-hari. Berbagai bisnis perjalanan telah diciptakan untuk memenuhi perubahan perilaku masyarakat. Sebagai sektor yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, pariwisata juga dapat memberikan kontribusi positif kepada pemerintah, pengelola usaha pariwisata, masyarakat lokal dan lingkungan sekitar industri jasa tersebut.

Fokus pengembangan terkonsentrasi pada empat bagian produk: atraksi, fasilitas, aksesibilitas, dan gambar. Fokus juga terkonsentrasi pada bidang usaha yang terkait dengan bagian-bagian tersebut. Pengembangan bisnis pariwisata akan memberi peluang bagi individu yang sedang atau akan bergerak dalam industri pariwisata untuk menjadi lebih kreatif dan membuat bisnis yang inovatif, unik, dan menarik. Berdasarkan hal-hal di atas, dapat disimpulkan bahwa pariwisata akan memiliki peran strategis di masa depan. Diharapkan pariwisata akan mampu mendorong ekonomi negara dan sektor bisnis secara keseluruhan.

Di era modern seperti saat ini, tempat makan mengalami perubahan populasi dan kemajuan teknologi dengan sangat cepat. Dengan industri makanan dan minuman Indonesia berkembang setiap tahun, ada sejumlah variabel yang memengaruhi pertumbuhan restoran; gaya hidup adalah salah satunya. Kemudian tren mengatakan bahwa restoran harus selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Lalu yang terakhir adalah

kualitas. Dengan perkembangan, restoran harus dapat membuat dan menjaga kualitas tidak hanya makanan dan minuman tetapi juga kualitas bangunan dan fasilitas untuk menarik pelanggan (Sansan, 2018).

Di Indonesia, semakin banyak orang yang memilih untuk menghabiskan liburan mereka di restoran dan bisnis makanan lainnya. Restoran umumnya diketahui mampu menyediakan lingkungan tenang yang diperlukan untuk makan dan minum. Ini adalah tempat yang bagus untuk bersantai dengan orang terkasih, berbicara dengan rekan kerja, atau sekadar menikmati waktu tenang sendirian. Oleh karena itu, restoran sushi adalah tempat paling banyak dikunjungi oleh kalangan remaja dan dewasa saat ini. Dalam industri perhotelan, suatu produk atau jenis makanan yang disajikan harus memiliki manfaat dari produk, variasi menu, atau dari suasana restoran itu sendiri agar restoran tersebut lebih menarik bagi calon pelanggan. Pendapatan restoran dapat memperoleh keuntungan dari produk yang unggul, rancangan menu yang kreatif, harga yang kompetitif, dan suasana yang menyenangkan dan nyaman.

Harga sering digunakan sebagai pengukur nilai dari sudut pandang konsumen jika harga dibandingkan dengan manfaat yang dirasakan konsumen dari suatu barang atau jasa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, bila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat maka nilainya juga akan meningkat. Sekarang, harga memainkan peran penting dalam keputusan pembelian, dan harga dapat menentukan kualitas produk.

Variasi menu, yang merupakan komponen penting lainnya yang memengaruhi pilihan pelanggan, adalah kumpulan daftar makanan dan minuman yang tersedia di sebuah restoran yang disusun secara sistematis dan siap untuk disajikan. Restoran yang menawarkan menu yang bervariasi dan beragam akan lebih mudah untuk menarik pelanggan. Menu yang tersedia di setiap restoran sushi berbeda-beda. Seperti salah satunya restoran sushi yaitu Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square terdapat 164 variasi menu makanan dan minuman (*Nigiri, Gunkan, Makimono, Shasimi, Dessert dan Fried*) yang dapat dinikmati sesuai dengan selera konsumen. Menu makanan

utama yang ditawarkan sesuai dengan selera mahasiswa dan pekerja kantoran dan lain lain khususnya di daerah Jakarta yang mementingkan kualitas rasa yang enak dan bisa dipamerkan di sosial media mereka.

Dalam dunia retail, ada beberapa cara untuk menarik pelanggan ke restoran salah satunya adalah dengan memberikan promosi, menciptakan suasana tempat yang nyaman dan produk yang lezat. Langkah Ini adalah cara untuk pelanggan kembali datang. Meningkatkan kualitas produk akan terus membuat konsumen penasaran sehingga konsumen akan loyal terhadap restoran dan melakukan pembelian ulang. Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square ini berada di Daerah Jakarta Selatan, mempunyai ciri nuansa jepang yang melekat sehingga menjadi tempat berkumpul nya keluarga, kolega kantor, dan teman untuk menghabiskan waktu nya bersama.

Tabel 1. Data Penghasilan Restoran Genki Sushi “CITOS”

Tahun 2023 (Periode Bulan Juni – November)

Bulan	Debit	Kredit	Total Penghasilan (monthly)
Juni	25.345.657	20.359.600	45.705.257
Juli	27.675.876	18.849.300	46.525.176
Agustus	23.567.234	29.682.000	53.249.234
September	18.395.679	23.980.505	42.376.184
Oktober	21.978.582	24.680.700	46.659.282
November	25.957.486	30.500.400	56.457.886
Grand Total	143.520.514	148.052.505	290.973.019

Sumber: Data penghasilan penjualan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diamati bahwa tingkat penghasilan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square pada bulan Juni memiliki total persentase sebesar 69% dan F&B Cost 31%, Juli memiliki total persentase sebesar 72% dan F&B Cost 28%, Agustus memiliki total persentase sebesar 75% dan F&B Cost 25%, September memiliki total persentase 60% dan F&B Cost 40%, Oktober memiliki total persentase 65% dan F&B Cost 35%, November memiliki total persentase 77% dan F&B Cost 23%.

Jadi bisa disimpulkan untuk total secara keseluruhan penghasilan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square selama 6 bulan periode Juni – November 2023 sebesar 290.973.019 dengan persentase total sebesar 70% dan F&B Cost 38% sebesar 30,3%. Dari tabel 1 diatas juga dapat disimpulkan bahwa penghasilan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak terlalu signifikan perbulannya dan produk, variasi menu dan harga pasti sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini. Hasil diatas diambil dan didata penulis sendiri.

Tabel 2. Data Pengunjung Restoran Genki Sushi “CITOS”
Tahun 2023 (Periode September – November)

No.	Periode	Jumlah Pengunjung
1	Juni	3.256
2	Juli	3.421
3	Agustus	3.602
4	September	3.268
5	Oktober	3.480
6	November	3.856

Sumber : Data Pengunjung Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung atau pelanggan Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square periode bulan Juni hingga November juga mengalami fluktuasi tiap bulannya. Pada bulan Juni – Agustus pengunjung Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square terus meningkat terutama ketika bulan November. Untuk bulan September jumlah pengunjung mengalami penurunan kembali. Menurut pengamatan peneliti selama enam bulan restoran mengalami ramai pengunjung seperti malam minggu, diskon, hari gajian, hari ulang tahun restoran, hari libur nasional ataupun hari libur lainnya. Pelanggan yang suka datang ke Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square biasanya tertarik dengan suasana tempat yang nyaman dan makanan yang enak serta berkualitas. Jadi total pengunjung Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square selama enam bulan periode Juni hingga November ada 20.883 konsumen. Menyadari peran penting produk,

variasi menu dan harga terhadap kepuasan konsumen, Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square berupaya meningkatkan kualitas yang lebih baik.

Dengan melihat latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH PRODUK, VARIASI MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GENKI SUSHI CILANDAK TOWN SQUARE”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square?
2. Apakah terdapat pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square?
4. Bagaimanakah Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square dapat mempertahankan Kepuasan Konsumen dimasa yang akan datang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square
2. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square.
4. Untuk mempertahankan Kepuasan Konsumen Restoran Genki Sushi Cilandak Town Square dimassa yang akan datang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Untuk penelitian lebih lanjut, diharapkan penelitian ini akan menjadi referensi dan sumber informasi untuk penelitian lanjutan tentang variabel lain.

2. Bagi Praktisi

sebagai sumber informasi untuk mengetahui bagaimana keputusan konsumen tentang produk, harga, dan variasi menu dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat berguna bagi restoran Genki Sushi untuk merancang strategi masa depan untuk menarik perhatian pelanggan dan memengaruhi proses pengambilan keputusan. Mereka juga dapat memberi informasi tentang penerapan kebijakan baru restoran.

