

BAB I

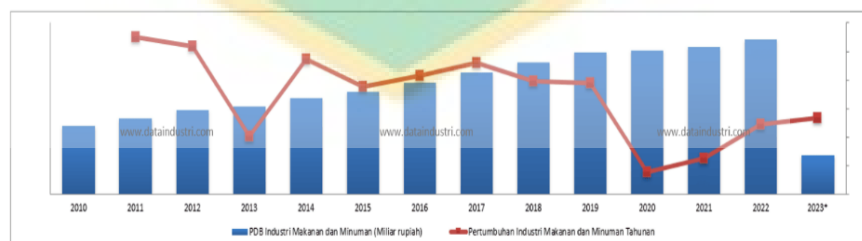
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dari tempat asal mereka untuk jangka waktu tertentu. Ketersediaan akomodasi dan restoran sangat penting bagi perjalanan yang berlangsung beberapa hari dan jauh dari rumah. Industri pariwisata menawarkan berbagai macam akomodasi dan restoran untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Restoran dalam industri pariwisata tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, tetapi juga memperkuat daya tarik pariwisata suatu daerah melalui keunggulan kuliner yang ditawarkannya. (Ani Wijayanti, 2020)

Bisnis restoran telah mengalami pertumbuhan yang signifikan karena persaingan antara perusahaan semakin ketat dengan bertambahnya jumlah restoran sejenis yang tersedia. Untuk tetap bertahan dan bersaing di pasar, restoran harus terus meningkatkan kualitas layanannya guna memastikan kepuasan pelanggan. Ini merupakan strategi yang penting bagi perusahaan restoran untuk mempertahankan pangsa pasar dan membedakan diri dari pesaing lainnya. (A Ananda, & G Pradini, 2022)

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Restoran Tahunan



Sumber : (Industri, 2011-2023)

Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah mendengar dan memahami pendapat pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh restoran. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan sistem pelayanan mereka. Departemen Makanan dan Minuman merupakan bagian penting dari sebuah restoran, terdiri dari dua divisi utama: Layanan dan Produk. Divisi Layanan bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, sementara Divisi Produk bertanggung jawab atas kualitas makanan dan minuman yang disajikan. *Food Service* merupakan departemen kunci yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyajikan pelayanan dan produk yang memuaskan serta memengaruhi citra restoran. Selain itu, *Food Service* juga memiliki peran vital dalam menjaga kualitas produk melalui pengolahan yang baik dan menerapkan standar kebersihan yang tinggi. (A Ananda & G Pradini, 2022)

Restoran cepat saji sudah terkenal dan banyak dicari oleh masyarakat Indonesia. Restoran cepat saji Pizza Hut sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat umum karena sudah memiliki banyak cabang di berbagai kota di Indonesia. Sejauh ini, Pizza Hut memiliki posisi yang baik untuk bersaing di toko kelontong karena semakin banyak restoran cepat saji yang menawarkan produk serupa. Pizza Hut dapat bertahan karena selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya dan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. (Nursanti & Suliati, 2023)

Tabel 1.1
Sebaran Kios Pizza Hut di Indonesia

No.	Nama	Keterangan		Jumlah
		Pizza Hut	PHD	
1	Jawa	173	144	317
2	Sumatra	34	6	40
3	Kalimantan	13	0	13
4	Nusa Tenggara, Bali dan Papua	4	0	4
5	Sulawesi	13	6	19

Sumber : trenasia.com (Almawadi, 2020)

Pizza Hut didirikan pertama kali pada tahun 1958 di Wichita, Kansas, Amerika Serikat oleh Dan Carney dan Frank Carney. Sejak itu, Pizza Hut telah menjadi salah satu waralaba makanan cepat saji terbesar di seluruh dunia. Menurut informasi dari situs web resminya, Pizza Hut memiliki hampir 12.000 restoran dan kios layanan pengambilan di luar (*takeaway*) yang tersebar di lebih dari 86 negara. Pizza Hut mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 1984 dan menjadi restoran pizza pertama yang hadir di negara ini. Kesuksesan Pizza Hut menunjukkan bahwa makanan pizza telah menjadi salah satu makanan favorit yang populer di berbagai belahan dunia.

Dalam menghadapi situasi di mana semakin banyak produsen makanan cepat saji yang menawarkan harga bersaing, Pizza Hut berusaha untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan mereka. Pizza Hut menyadari pentingnya peran konsumen serta dampak kepuasan mereka terhadap keuntungan, dan berupaya mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu strategi yang digunakan adalah menjual makanan cepat saji dengan kualitas pelayanan terbaik, menawarkan harga yang terjangkau kepada konsumen, dan membentuk citra merek yang kuat yang melekat pada konsumen. Upaya ini diharapkan dapat terus meningkatkan penjualan produk dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Namun, meskipun demikian, kualitas pelayanan di toko Pizza Hut dinilai masih kurang memuaskan, terutama dalam penanganan keluhan konsumen yang sering dianggap lambat oleh masyarakat (T Kurniawati, B Irawan & A Prasodjo 2019).

Tabel 1.2
Jumlah Data Pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan

PIZZA HUT INDONESIA						
PT Sarimelati Kencana Tbk						
OUTLET	R187.PUSAT GROSIR CILILITAN					
PERIOD	01/01/2022 - 31/12/2022					
DESCRIPTION	EAT IN	DINE IN	TAKE AWAY	DELIVERY	AGGREGATOR	TOTAL
BILL	0	10,547	9,482	1,725	27,007	48,761
AVG/CHECKBILL	0	166,007	119,541	234,497	171,072	162,199
COVER	0	40,669	9,482	1,725	27,007	78,883
AVG/CHECKCOVER	0	43,052	119,541	234,497	171,072	100,262

Sumber : Data Perusahaan, 2022

Selain tantangan yang telah disebutkan sebelumnya, seringkali konsumen Pizza Hut menghadapi masalah terkait lamanya waktu pelayanan ketika pesanan mereka siap untuk diantar ke rumah. Tujuan utama Pizza Hut bukan hanya tentang penjualan produk sebanyak mungkin atau meraih peringkat teratas di antara pesaing dalam industri makanan cepat saji. Lebih dari itu, tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan memastikan bahwa pelanggan merasa puas setelah membeli produk Pizza Hut, sehingga mereka memiliki keinginan untuk membeli produk tersebut lagi di masa mendatang. (T Kurniawati, B Irawan & A Prasodjo 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, Penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAI PIZZA HUT CILILITAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat kualitas makanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan ?
2. Apakah terdapat kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan ?
3. Apakah terdapat kualitas makanan dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan di Gerai Cililitan Pizza Hut dipengaruhi oleh kualitas makanan.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan di Gerai Cililitan Pizza Hut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas makanan dan pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gerai Cililitan Pizza Hut.

D. Manfaat Penelitian

Penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang peran kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di gerai Pizza Hut Cililitan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan khususnya di kalangan penulis, masyarakat dan instansi terkait, sehingga dapat menjadi pedoman kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan pelanggan di toko Pizza Hut Gerai Cililitan.

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan konsep dan literatur yang dipelajari selama ini di bidang akomodasi dan pelayanan makanan, serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan pemahaman di lingkungan kampus tentang bagaimana kinerja kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

c. Bagi Restoran

Pada penelitian ini sangat berguna bagi restoran dalam upaya meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan.

d. Bagi Peneliti Lain

Bagi Peneliti Lain Hasil dari penelitian ini dapat berperan sebagai referensi tambahan yang berharga untuk menginspirasi ide-ide baru dalam penelitian di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi atau lembaga lain yang tertarik dengan topik yang sama.

