

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor usaha yang cukup diandalkan di Indonesia, sektor usaha ini menghasilkan devisa yang cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Sektor pariwisata diharapkan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghasilkan devisa nasional sehingga dapat menjadi tulang punggung perekonomian dan dapat membantu meningkatkan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak (Mularsari & Djandri, 2022). Undang-Undang Republik Indonesia No. 1, Peraturan Pemerintah tentang Kepariwisataan No. 10 Tahun 2009, Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional No. 50 Tahun 2011, dan Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2014 mengenai peraturan kepariwisataan, serta berbagai peraturan pemerintah lainnya, semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Indonesia. Salah satu metode yang digunakan adalah melalui pencitraan dan penerapan konsep yang sesuai sasaran. (R. Demolingo & Afianti, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990, yang mengatakan bahwa sektor pariwisata mempunyai peranan yang cukup besar dalam memperluas, pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan, meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (R. H. Demolingo & Yudian, 2022). Sebagai sektor yang sedang berkembang, industri pariwisata memiliki potensi besar untuk meningkatkan pertumbuhan dalam berbagai sektor ekonomi nasional. Dalam industri pariwisata mencakup berbagai bidang, salah satunya adalah perhotelan. Bisnis perhotelan terus berkembang sejalan dengan pertumbuhan industri pariwisata secara keseluruhan. Semakin bertambahnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan menyebabkan permintaan akan akomodasi dan restoran menjadi semakin tinggi. Dalam konteks pariwisata, restoran tidak hanya menyediakan beragam menu makanan dan minuman bagi pelanggan. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (PERMEN) No. 11 Tahun 2014 (Mularsari & Nurmania, 2022).

Pariwisata mencakup berbagai aspek dan elemen yang saling berketerkaitan untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang menyeluruh. Aspek-aspek tersebut meliputi destinasi wisata, MICE, serta akomodasi dan restoran. Akomodasi mencakup tempat-tempat menginap bagi wisatawan selama berkunjung, seperti hotel, resort, motel, dan villa. Akomodasi dan restoran adalah bagian integral dalam memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik (Kusumaningrum, Pradini, et al., 2023).

Menurut (Pradini et al., 2023) restoran adalah salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat, karena persaingan antar perusahaan semakin ketat dengan bertambahnya jumlah restoran yang serupa. Sebuah restoran harus membangun hubungan baik dengan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan menjadi pengunjung yang setia. Hal ini penting karena restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk makan dan minum, tetapi juga untuk merayakan acara, berkomunikasi dengan keluarga, bersantai, menjalin kerjasama bisnis, serta memenuhi kebutuhan gaya hidup. Persaingan bisnis restoran di era digital ini sangat ketat terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu seperti variasi menu, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di restoran tersebut.

Menu adalah daftar lengkap dari berbagai hidangan yang tersedia, yang mencantumkan nama masing-masing hidangan, komposisi bahan-bahan yang digunakan, dan harga yang bervariasi untuk setiap itemnya, yang disajikan kepada tamu (Timo, 2021). Variasi menu adalah ketersediaan beragam opsi dan keunikan yang ditawarkan oleh suatu bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Tanjung et al., 2023). Pemilik usaha sering menggunakan variasi menu untuk menarik perhatian pelanggan dan bersaing dengan bisnis sejenis. Strategi ini juga bertujuan untuk membangun loyalitas pelanggan, karena dengan menyediakan berbagai variasi menu, pelanggan cenderung puas dan kurang tertarik untuk mencari alternatif di tempat lain (Aniza, 2023). Berdasarkan penelitian (Nuraprilia et al., 2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung UMKM Minas Syukur Kambang” menyatakan bahwa

X₁ dari variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mendukung kepuasan pelanggan. Layanan yang berkualitas akan menciptakan kesan positif bagi pelanggan, demikian juga sebaliknya. Menurut Tjiptono dalam (Sintya, 2021) kualitas pelayanan melibatkan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyesuaikan dengan harapan mereka. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan nilai suatu perusahaan, sehingga memberikan kesan positif kepada pelanggan. Berdasarkan penelitian (Batkunde et al., 2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa di Manokwari” menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa di manokwari.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang mengukur sejauh mana pelanggan atau pengguna produk dan layanan sebuah perusahaan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional positif yang muncul dari penilaian positif terhadap interaksi konsumen dengan perusahaan. Kepuasan ini sangat penting bagi perusahaan. Dalam konteks ini, mengukur kepuasan pelanggan terhadap variasi menu dan kualitas pelayanan menjadi penting untuk mengetahui seberapa puas dan loyal pelanggan terhadap bisnis tersebut. Kepuasan pelanggan mengacu pada penilaian pelanggan terhadap elemen dan atribut utama perusahaan. Atribut makanan utama mencakup harga, rasa, warna, dan tekstur. Selain itu, atribut pelayanan yang penting meliputi kenyamanan, aksesibilitas, variasi, ketersediaan, kebersihan, informasi, kasir, dan waktu tunggu. Kepuasan pelanggan sangat terkait dengan variasi menu dan kualitas pelayanan. Keduanya saling mendukung: variasi menu dan pelayanan berkualitas meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan yang baik memperdalam kesan positif dan kenyamanan yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, integrasi yang baik antara variasi menu dan kualitas pelayanan dapat berkontribusi secara signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan (Febriyanti & Arifiansyah, 2020). Berdasarkan penelitian (Putri & Bharata, 2024) yang berjudul “*The influence*

of menu variations and interior design on customer loyalty through customer satisfaction of cafe pizzaku muara badak” menyatakan bahwa Variasi Menu dan Desain Interior juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Restoran Voyage Hotel Vertu Harmoni Jakarta menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk variasi menu yang terbatas, sehingga tidak memenuhi preferensi dan kebutuhan diet berbagai pelanggan. Ketidakpuasan juga muncul dari kualitas pelayanan yang tidak konsisten, seperti responsivitas karyawan, kecepatan layanan, keramahan, pengetahuan tentang menu, dan kemampuan menangani keluhan atau permintaan khusus. Kombinasi dari variasi menu yang kurang menarik dan pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan enggan kembali dan memberikan ulasan negatif yang merugikan reputasi restoran. Hal ini juga mempengaruhi loyalitas pelanggan, di mana restoran yang gagal memenuhi ekspektasi mungkin kehilangan pelanggan tetap dan sulit menarik pelanggan baru (Timo, 2021).

Selain itu, restoran ini bersaing ketat dengan restoran lain di daerah tersebut, sehingga variasi menu dan kualitas pelayanan bisa menjadi faktor penentu keunggulan kompetitif atau sebaliknya, menyebabkan restoran kehilangan pangsa pasar. Ketidakpuasan yang terus-menerus juga dapat berdampak buruk pada kinerja keuangan restoran, dengan berkurangnya jumlah pengunjung, rendahnya penjualan, dan ulasan negatif yang mengurangi pendapatan dan profitabilitas. Oleh karena itu, dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini, restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan memperbaiki posisinya di pasar yang kompetitif.

Restoran voyage juga menyediakan suasana yang cocok untuk berbagai acara spesial. Mulai dari acara keluarga, rapat bisnis, hingga perayaan ulang tahun, restoran ini menyediakan ruang yang luas dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan tamu. Dengan fasilitas yang lengkap, restoran voyage menjadi tempat yang sempurna untuk mengadakan berbagai acara penting. Namun dibalik semua kelebihan yang didapatkan di restoran voyage, terdapat beberapa

kekurangan yang disebabkan baik dari karyawan voyage maupun dari pihak voyage itu sendiri. Kekurangan tersebut berupa variasi menu yang tidak pernah berubah secara signifikan. Seperti menu *side dish* yaitu dimsum, takoyaki, dan lain-lain yang tidak pernah berubah selama kurun waktu tertentu. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang masih belum di terapkan oleh beberapa karyawan yang sesuai SOP untuk memberikan kepuasan kepada para tamu.

Berikut ini data jumlah tamu restoran voyage selama 1 tahun :

Tabel 1.1 Data jumlah tamu restoran voyage tahun 2023

Tahun	Jumlah Tamu (Per Bulan)
Januari	11.334
Februari	18.662
Maret	14.394
April	3.978
Mei	14.747
Juni	12.299
Juli	15.465
Agustus	19.613
September	17.084
Oktober	20.752
November	22.436
Desember	19.299
Total	190.063

Sumber: FB Admin dan FB Sales Vertu Harmoni

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang datang berkunjung mengalami fluktuasi yang cenderung naik dan turun setiap bulannya. Peningkatan jumlah tamu pada bulan-bulan tertentu itu karena adanya berbagai acara atau event yang menarik pengunjung. Di sisi lain, penurunan jumlah tamu pada bulan-bulan lain mungkin disebabkan oleh kurangnya kegiatan atau *event* yang diadakan. Meskipun mengalami fluktuasi, total jumlah tamu dalam kurun waktu satu tahun di tahun 2023 mencapai

190.063. Dan jika dilihat dari jumlah tamu yang datang menunjukkan bahwa restoran voyage cukup diminati oleh banyak orang.

Berdasarkan beberapa fenomena diatas maka peneliti memilih Variasi Menu (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y) yang ada di restoran voyage menjadi variabel yang ingin diteliti dengan objek penelitian restoran voyage di hotel vertu harmoni jakarta. Dikarenakan lokasinya yang strategis, maka cukup banyak tamu yang datang untuk menginap di hotel vertu ini yang akan berdampak juga dengan jumlah tamu yang datang ke restoran voyage.

Mengetahui latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN VOYAGE HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta?
3. Apakah variasi menu dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran voyage hotel vertu harmoni jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Tentunya, berikut adalah pengembangan kalimat untuk setiap pihak yang terlibat:

1. Bagi Perusahaan:

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi berharga bagi restoran voyage dalam memahami pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat menjadi landasan untuk meningkatkan variasi menu dan kualitas pelayanan, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung.

2. Bagi Akademik:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berperan penting dalam peningkatan pemahaman akademik terkait variasi menu dan kualitas pelayanan. Selain menjadi tambahan pada pengetahuan yang ada, informasi yang disajikan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan bidang akomodasi dan kuliner, serta memfasilitasi implementasi praktis dari pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan. Lebih lanjut, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi dan referensi bagi mahasiswa serta generasi penerus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

3. Bagi Masyarakat:

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, menyediakan sumber referensi yang relevan baik secara teoritis bagi peneliti yang tertarik dengan topik terkait. Hal ini diharapkan dapat membantu dalam memperluas pemahaman masyarakat mengenai pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta memberikan dasar untuk perbaikan dan inovasi di sektor kuliner secara lebih luas.

4. Bagi Penulis:

Peneliti berharap hasil penelitian ini diharapkan dapat memenuhi tugas akhir perkuliahan dalam meraih gelar sarjana, tujuan penulis ini untuk menerapkan dan membandingkan teori-teori yang telah dipelajari dengan kenyataan di lapangan. Selain itu, peneliti mempelajari lebih dalam dan memperluas pengetahuan mengenai variasi menu, manajemen kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

