

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang sangat pesat, salah satunya yaitu pada bisnis bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan menyebabkan peningkatan jumlah usaha yang sejenis semakin ketat. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pengusaha akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi perusahaan. Perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen dengan memberikan kepuasan melalui kinerja yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Hal yang harus diperhatikan saat ini adalah bagaimana Pengaruh Layanan Citra Rasa Dan Suasana Terhadap Kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, pada perusahaan di bidang kuliner juga harus pandai memilih suasana sebagai tempat beroperasinya usaha untuk melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan adanya suasana yang nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih suasana yang terletak di keramaian atau mudah di jangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha, seseorang maupun kelompok orang akan cenderung memilih rumah makan yang dekat dengan dimana konsumen melakukan aktivitasnya.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting dalam menjaga eksistensi rumah makan ini untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan

keunggulan. Semakin banyak restoran yang berdiri berarti semakin banyak pilihan pelanggan untuk memilih makanan yang diinginkan.

Penjualan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger berfluktuasi, dimana perubahan harga khusus yang disebabkan oleh mekanisme pasar yang membuat penjualan tidak bisa diperkirakan dari bulan ke bulan akan naik atau turun. Perlu adanya hal yang kuat untuk membedakan rumah makan ayam mercon ceger dengan rumah makan lainnya. Rumah Makan Ayam Mercon Ceger mempunyai pesaing utama, adapun pesaing dari restoran sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Beberapa Restoran di Ceger Jakarta Timur**

Nama Restoran	Rating	Lokasi
Ayam Mercon Ceger	4,6	Jl. Raya Ceger No.14 RT.5/RW.1, Ceger, Cipayung
Ayam Penyet Mas Wahyu	4,7	Jl. Raya Ceger No.33 RT.7/RW.3, Ceger, Cipayung
BebeK & Ayam Tulang Lunak IBANK	4,5	Jl. H Siun II N0.35 RT.1/RW.5, Ceger, Cipayung
Warung Tekko	4,4	Green Terrace, Lantai Ground, Jl. Raya Mabas Hankam No.19, Ceger, Cipayung
Dabu - Dabu Lilang	4,1	Green Terrace Taman Mini, Blok C, Jl. Raya Mabas Hankam No.10, Ceger, Cipayung

Sumber: google

Tabel 1. 1 menunjukkan beberapa restoran yang berada di sekitar Ceger Jakarta Timur terdapat penilaian (*rating*) selama 1 tahun terakhir pelanggan terhadap restoran tersebut. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Ayam Penyet Mas Wahyu merupakan restoran dengan penilaian tertinggi sebesar 4,7 sedangkan Ayam Mercon Ceger menduduki rating satu tingkat dibawah Ayam Penyet Mas Wahyu. Dimana Ayam Penyet Mas Wahyu menjadi pesaing utama.

**Tabel 1. 2**

**Alasan Utama Konsumen Berkunjung Ke Ayam Mercon Ceger Tahun 2024**

No	Alasan	Jumlah
1	Makanan yang enak	15
2	Pelayanan yang ramah	13
3	Kebersihan tempat dan alat makan	10
4	Suasana nyaman	7
5	Dekorasi tempat yang sangat bagus	5
	Total	50

Sumber: Wawancara langsung di Rumah Makan Ayam Mercon Ceger

1. Makanan yang enak. Rumah Makan Ayam Mercon Ceger memiliki cita rasa Sunda yang sudah tidak perlu diragukan lagi. Pemilik serta pekerja di rumah makan ini pun memiliki kelahiran asli sunda. Semua bumbu untuk mengolahnya pun sudah ditempatkan sesuai takaran kebutuhannya masing – masing sehingga rasa dari semua makanan pasti sama dan proses pemasakan menjadi lebih cepat disiapkan terlebih dahulu sesuai dengan takaranya masing – masing. Faktor ini menjadi faktor tertinggi mengapa para pengunjung ingin berkunjung kembali ke Rumah Makan Ayam Mercon Ceger.
2. Pelayanan yang ramah. Faktor pelayanan yang ramah suatu rumah makan pun menjadi suatu faktor penting untuk mendapat menarik kembali konsumen agar dapat berkunjung kembali ke rumah makan ini. Dari awal kedatangannya, pengunjung langsung ditanyakan apakah ingin makan di tempat atau *take away*. Jika makan di tempat, pelayan akan menanyakan jumlah orang dari pengunjung tersebut. Lalu ketika pengunjung sudah menempati tempat yang mereka pilih, pelayan akan memberikan kertas menu. Setelah memilih menu makanan dan minuman yang dipesankan, pelayan segera mengambil kertas menu tersebut dan mengulangi dengan menyebutkan satu persatu menu yang dipilih oleh pelanggan. Tidak lama satu persatu menu yang dipesankan datang

dan para pengunjung mulai menikmati hidangan yang sudah diantarkan. Setelah selesai, pelayan akan membantu proses pembayaran sampai selesai,

Faktor urutan ke 3, 4, dan 5 seperti kebersihan tempat dan alat makan, suasana yang nyaman serta dekorasi tempat yang bagus tidak dapat dilupakan begitu saja, karena ketiga faktor tersebut menjadi faktor pendukung dan pelengkap sehingga para pengunjung akan datang kembali ke Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Hasil wawancara pun di ambil dari para pengunjung yang sebelumnya sudah pernah berkunjung ke Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Saat ini kepuasan pelanggan telah menjadi penyebab utama dalam pemasaran, mengingat sudah banyak sekali restoran di kawasan Ceger.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik meneliti Rumah Makan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Rasa dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur?
2. Apakah Citra Rasa mempunyai pengaruh terhadap Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur?
3. Apakah Suasana mempunyai pengaruh terhadap Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur?

### C. Tujuan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan Citra Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur.

### D. Manfaat Penelitian

Data dan informasi serta hasil yang didapatkan sebagai pelaporan tugas akhir tentunya diharapkan bisa memberikan manfaat bagi penulis, bagi pemilik usaha, dan bagi akademis maka manfaat kajian ini antara lain:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti mengenai layanan, citra rasa dan suasana.

#### 2. Bagi Instansi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi pemilik instansi dalam permasalahan layanan, citra rasa dan suasana.