

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri restoran adalah sebuah industri yang dinamis dan selalu diminati oleh para pengusaha, karena menurut pandangan mereka berbisnis dalam bidang industri restoran dapat memberikan keuntungan yang cukup besar, berkembang dengan sangat cepat dan merupakan salah satu bisnis pembawa kesuksesan bahkan kemakmuran. Peluang dalam menjalankan bisnis restoran sangat besar, walaupun banyak pesaing yang dihadapi. Banyak orang berpikir bahwa membuka restoran itu mudah, asalkan pandai memasak serta didukung penampilan luarnya yang serba baik. Dapat dilihat bahwa tidak cukup hanya mengandalkan hal tersebut, tanpa didasari konsep yang matang dan produk yang dapat diandalkan akan sulit untuk bersaing dalam bidang industri restoran.

Usaha restoran membutuhkan ketekunan pengelolaan dengan teliti, cermat dan kerja keras, serta bukan sekedar cara memasak yang enak saja, namun harus diperhatikan juga secara terus menerus semua bidang yang berkaitan termasuk ketatalayanan, kendali mutu, kebersihan dan kesehatan makanan berikut restorannya. Dengan demikian, pengadaan peralatan, perlengkapan, bahan mentah, pengendalian kualitas bahan, pengolahan dengan proses dan resep yang standar, merupakan faktor yang penting bagi keberhasilan usaha restoran. Faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi adalah selera dan keluhan pelanggan, kegiatan promosi, masalah karyawan, pendanaan, penetapan harga, citra restoran.

Dewasa ini sektor bisnis makanan semakin berkembang dan pemiliknya wajib memahami filosofi mendasar mengenai penghargaan akan makanan dan gaya hidup pelanggan. Dalam industri restoran, proses perencanaan dan pengendalian restoran secara menyeluruh dengan memberi perhatian terhadap konsumen, kompetitor, strategi, dan sumber daya yang ada harus disiapkan secara matang. Konsep bisnis dan operasional perusahaan harus bisa membuat usaha restoran tersebut mampu bersaing dalam pasar dan dapat memberikan profit jangka panjang bagi perusahaan.

Persaingan dalam industri restoran saat ini sangat ketat dan membuat pengelola restoran berupaya mencari strategi yang tepat untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Mempunyai menu utama yang dapat diandalkan adalah hal yang penting bagi perusahaan, selain itu produk alternatif juga penting disuguhkan kepada pelanggan untuk mendukung penyajian produk utamanya. Produk alternatif bisa dalam bentuk pertunjukan atau yang sering kita temui adalah *live music* atau bisa dalam bentuk pemandangan dan objek yang menarik.

Dalam mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis, perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan serta kualitas pelayanan yang diberikan pada *customer*. Pelayanan Prima (*Excellent Service*) dalam perusahaan merupakan salah satu persyaratan dasar untuk bertahan dan berkembang dalam dunia bisnis. Hal ini disebabkan karena kepuasan konsumen akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Menurut Ruslan (2005:274), "*Excellent Service* (Pelayanan Prima) berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh

perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan”.

Dewasa ini semakin banyak bisnis restoran menyadari arti pentingnya serta menerapkan *excellent service* untuk membangun daya saing selain kualitas produk yang dihasilkan serta harga kompetitif yang ditawarkan, karena aspek tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Sisi prosedur dari pelayanan terdiri dari sistem dan prosedur yang mapan untuk menyerahkan produk atau jasa. Sisi pribadi dari pelayanan adalah bagaimana personal pelayanan (dengan menggunakan sikap, perilaku, dan keterampilan verbal) dalam berinteraksi dengan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh restoran tidak boleh hanya sekedar untuk mencukupi kebutuhan konsumen, tetapi bagaimana agar konsumen mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan, sehingga konsumen merasa puas terhadap apa yang didapatkannya dan menjadi loyal terhadap restoran karena selalu menyuguhkan pelayanan yang membuat konsumen tidak rugi untuk datang kembali ke restoran.

Berdasarkan uraian tersebut, *excellent service* merupakan unsur penting yang memiliki kaitan erat dengan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan konsumen dengan melayani sampai konsumen mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap perusahaan. Selanjutnya, *excellent service* harus menjadi bagian dari budaya perusahaan yang tercermin dalam visi, misi dan komitmen perusahaan. Bercermin pada visi, misi, dan komitmen ini perusahaan harus mampu menerapkan layanan yang unggul pada pelanggan dan selalu mengukur tingkat kepuasan pelanggan, apakah pelayanan yang diberikan sudah

memenuhi standar atau masih perlu dibenahi, karena keinginan pelanggan tidak jarang selalu berubah-ubah sehingga perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika pelanggan selalu diperhatikan kebutuhan dan keinginannya maka pelanggan tidak akan ragu untuk selalu kembali ke restoran tersebut karena selalu dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Fenomena mengenai industri kuliner yang menarik beberapa tahun terakhir ini adalah semakin berkembangnya bisnis *franchise* kuliner. Dapat kita amati saat ini banyak sekali usaha baru yang sangat kreatif dan inovatif menawarkan berbagai jenis produk dan jasa, misalnya usaha makanan modern. *Franchise* dapat dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu *franchise* asing dan *franchise* lokal. *Franchise* asing adalah *franchise* yang pemiliknya berasal dari luar negeri, beberapa *franchise* asing yang sukses di Indonesia dalam bidang usaha makanan, minuman dan cafe antara lain Baskin Robin, Starbucks, McDonalds, Pizza Hut, Wendy's, Kentucky Fried Chicken, sedangkan *franchise* lokal antara lain Es Teler 77, Mr Celup, Ayam Bakar Wong Solo, dan lain sebagainya (Astuti:2005). Dalam waktu yang singkat beberapa *franchise* ini berkembang di banyak kota di tanah air.

Pizza Hut yang merupakan anak perusahaan dari PT. Sari Melati Kencana-Indonesia adalah salah satu contoh bisnis restoran *franchise* asing, yakni bisnis makanan dari italia yang berbahan dasar roti yang berbentuk bulat datar dengan tambahan topping di atasnya. Saat ini, pizza sudah menyebar ke berbagai negara,

sehingga setiap negara mempunyai gaya atau ciri pizza tersendiri yang biasanya disesuaikan dengan selera rasa umum pada masyarakat setempat.

Sampai saat ini, Pizza Hut merupakan jaringan restoran terbesar di dunia dengan hampir 12.000 restoran yang tersebar di 86 negara. Hal ini disebabkan karena peluang pasar di bidang industri makanan cepat saji semacam pizza sangat terbuka luas. Terbukanya peluang Pizza Hut untuk merambah ke pasar yang lebih kompleks salah satunya disebabkan karena adanya pergeseran pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat perkotaan. Seperti yang disebutkan oleh Anderson (2005), "bahwa sekarang ini, tujuan seseorang untuk makan tidak mempertimbangkan rasa lapar saja tetapi mempertimbangkan kepuasan atau kesenangan seseorang semata demi menjaga gengsi".

Banyaknya peluang yang ada merupakan keuntungan tersendiri bagi para calon pembuka usaha, tetapi hal ini menyebabkan persaingan yang ketat, karena penawaran barang atau jasa yang diberikan relatif sama jenisnya. Sebagai contoh, bukan hanya Pizza Hut yang menyajikan kuliner khas Italia, tetapi ada Domino's Pizza, Paparon's Pizza, dan Pizza 'E Birra dengan beberapa outlet yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Beberapa strategi diterapkan perusahaan untuk menarik perhatian pelanggan, dengan memberikan produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan dapat menarik perhatian pelanggan. Pizza Hut berupaya meningkatkan kualitas makanan, pelayanan, kenyamanan dengan melaksanakan penerapan pelayanan prima (*Excellent Service*) untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dan untuk membuat pelanggan loyal terhadap restoran. Pizza Hut berkembang pesat karena memberikan berbagai kebutuhan pelanggan dengan baik

disertai dengan layanan yang baik pula bagi calon pelanggan ataupun pelanggan Pizza Hut. Disamping itu Pizza Hut sekarang telah memiliki 223 *outlet* di Indonesia, termasuk diantaranya 4 *outlet* yang tersebar di Kota Malang yang memudahkan pelanggan untuk menjangkau *outlet* dan tidak perlu terlalu lama melakukan *waiting list* saat keadaan *outlet* sedang ramai. Hal tersebut *excellent service* diterapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan agar selalu datang kembali di lain kesempatan

Demi memenuhi kriteria *excellent service* sejak datangnya tamu (konsumen) ke restoran sudah disambut dengan senyum ramah dari penerima tamu dengan menunjukkan wajah hangat dan bersemangat sehingga tamu atau konsumen merasa dihargai dan dianggap sebagai orang yang penting, tamu diantar ke tempat duduk sehingga tamu tidak merasa diabaikan. Setelah tamu dipersilahkan duduk, *waiters* (pelayan) segera menghampiri dan menanyakan apakah sudah siap memesan ataukah masih ingin melihat buku menu dengan menggunakan bahasa tubuh dan lisan yang sopan dan santun. Tidak hanya penerima tamu dan *waiters* yg menjadi faktor penentu *excellent service*, karyawan dari departemen lain juga sangat berpengaruh, misalnya *staff* dapur juga harus bekerja cepat dan menjaga kualitas dari masakan, disamping *staff* pendukung seperti kasir, satpam dan *cleaning service* juga berperan penting dalam terciptanya *excellent service*. Pizza Hut juga selalu memberikan pelayanan yang terbaik guna menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang ada, karena dengan selalu memberi pelayanan yang lebih terhadap pelanggan selama ini dapat menunjukkan bahwa Pizza Hut mampu membuat pelanggan terus berdatangan

untuk membeli produk atau bahkan hanya untuk bersantai dengan keluarga atau teman karena selalu mendapat kenyamanan yang diharapkan.

Berlatar belakang dari realitas di tersebut, peneliti melihat arti penting *excellent service* agar masyarakat selalu memilih Pizza Hut sebagai tempat favorit mereka untuk makan. Bagi perusahaan, *excellent service* di Pizza Hut dinilai mampu untuk memberi kepuasan pelanggan dan membuat mereka loyal terhadap perusahaan, sehingga perusahaan dapat tetap mempertahankan bahkan meningkatkan volume penjualan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan telaah tentang *excellent service* dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen di Pizza Hut Malang Town Square.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *excellent service* terhadap Kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh *excellent service* terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *excellent service* terhadap Kepuasan pelanggan.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *excellent service* terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Akademik

- a. Sebagai salah satu bahan belajar yang mengungkapkan bahwa strategi *excellent service* merupakan strategi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, masukan dan bahan perbandingan bagi penulisan-penulisan selanjutnya.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan atau produsen yang bergerak di bidang usaha restoran sebagai bahan masukkan dalam rangka menetapkan strategi bisnis khususnya dalam hal *excellent service*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diperlukan untuk membantu memperjelas dalam memahami penelitian ini, adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang dan rumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan serta kontribusi penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian serta ditutup dengan sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan bagaimana teori yang mendukung untuk dijadikan landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti. Adapun teori-teori tersebut mengenai *excellent service*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan serta ditutup dengan sistematika pembahasan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini. Meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan uji instrumen.