

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu primadona bagi negara dalam meningkatkan sumber pendapatannya diluar dari migas dan pajak. Salah satu sektor yang bisa dikembangkan oleh pemerintah daerah di Indonesia adalah sektor pariwisata. Pariwisata dipilih karena daerah-daerah di Indonesia kaya akan keberagaman potensi alam dan kekayaan budaya yang bisa dimanfaatkan dan dikembangkan ke dalam bingkai kepariwisataan. Pariwisata menurut Yoeti (2008:54) merupakan kegiatan multi sektoral yang hampir terkoneksi dengan semua kegiatan bidang pembangunan sehingga pariwisata bisa menjadi sumber alternatif pembiayaan pembangunan daerah. Saat ini sektor pariwisata memiliki peran yang besar dalam pembangunan nasional. Sektor pariwisata telah ditetapkan sebagai bisnis unggulan nasional yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi seperti membuka lapangan pekerjaan baru dan membuka peluang usaha hulu-hilir kegiatan pariwisata.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memanfaatkan sektor pariwisata sebagai peluang bisnis untuk meningkatkan perekonomiannya. The World Travel and Tourism Council, menyatakan bahwa Indonesia merupakan Negara dengan pertumbuhan pariwisata yang paling bagus jika dibandingkan dengan Negara-negara anggota G20 (www.travel.kompas.com). Indonesia saat ini mulai mempromosikan pariwisatanya guna menarik perhatian mata dunia, hal ini

dimaksudkan agar menarik wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia. Promosi-promosi yang dilakukan adalah menjual keragaman wisata dan budaya Indonesia, hal ini ditanggapi positif dengan banyaknya wisatawan dari mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Wisatawan yang berkunjung ke Indonesia mencari atau menikmati keindahan pariwisata Indonesia dapat memberikan efek domino bagi dalam ataupun luar negeri, bila dari luar negeri Negara kita semakin dikenal oleh wisatawan asing maka bagi dalam negeri kita dapat menambah devisa guna mengangkat kesejahteraan masyarakat yang ada saat ini.

Seiring dengan berkembangnya zaman, pariwisata merupakan salah satu penyebab terbukanya lahan bisnis baru bagi pelaku bisnis, salah satunya Kota Batu. Sejuknya udara Kota Batu menjadi favorit masyarakat untuk berlibur atau sekedar merelaksasikan diri. Kota Batu merupakan salah satu kota wisata di Jawa Timur yang dikenal karena udara yang dingin dan banyak menyediakan obyek wisata yang dapat menarik wisatawan seperti Batu Night Spektakuler (BNS), Jawa Timur Park 1, Jawa Timur Park 2, Museum Angkut, Agrowisata Batu, Paralayang dan lain sebagainya, sehingga Kota Batu merupakan salah satu destinasi wisata favorit para pelancong di Jawa Timur. Dengan berkembangnya pariwisata di Kota Batu semakin membuka lahan bisnis-bisnis baru yang menunjang pariwisata di daerah tersebut. Menurut Alma (2008:21) bisnis adalah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bisnis yang sangat menjanjikan untuk dibangun salah satunya adalah bisnis

kuliner. Banyaknya wisatawan maupun pendatang yang datang ke kota Batu dapat menjadi peluang bagi seseorang pelaku bisnis untuk menciptakan sebuah usaha khusus kuliner seperti *café* atau restoran.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Batu, pada tahun 2013 mencapai Rp.4,834 triliun. Pendukung utama PDRB Kota Batu adalah sektor perdagangan, hotel, dan restoran (Rp.2,419 triliun) ; sektor pertanian (Rp.836,194 milyar) ; dan sektor jasa-jasa lain (Rp.744,741 milyar) (BPS Kota Batu 2013:33). PDRB Kota Batu menggambarkan daerah *agrowisata* dan *agro politan* sesuai dengan rencana strategis daerah Kota Batu. Sebagai daerah tujuan wisata secara otomatis juga meningkatkan belanja wisatawan di daerah tujuan wisata termasuk didalamnya adalah belanja untuk kebutuhan wisata kuliner. Sehingga di Kota Batu bisnis restoran mempunyai potensi untuk berkembang.

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan suatu bisnis, termasuk didalamnya bisnis restoran. Petzer *and* Mackay (2014) menyatakan bahwa faktor penting pembentuk kepuasan pelanggan restoran adalah *Food Quality* (kualitas makanan), *Dining Atmosphere* (suasana restoran), dan Kesesuaian Harga. Penilaian kualitas makanan erat kaitannya dengan gaya hidup. Perubahan gaya hidup, tata cara dalam menikmati hidangan pada masyarakat khususnya penikmat kuliner, membawa para pelaku bisnis kuliner ini kepada ide baru yang lebih kreatif dan inovatif, tentang tata cara penyajian makanan yang menggugah selera, kelezatan rasa, banyaknya variasi pilihan makanan, higienitas, kesegaran, dan temperature yang sesuai.

Suatu restoran juga harus berinovasi dan kreatif untuk menciptakan rasa nyaman, tata ruang dan dekorasi yang menarik, dan artifak yang unik kepada pengunjung restoran, sehingga diharapkan konsumen akan betah berlama-lama di dalam restoran tersebut. Salah satunya yang dapat dilakukan yaitu menciptakan *Dining Atmosphere* pada *café* atau restoran. Menurut Levy and Weitz (2012:576), *atmosphere refrers to design of an environment via visual communication, lighting, colours, music, and scent to simulate customers perception and emotional responses and ultimately to affect their purchase behavior*, yang berarti suasana *café* melalui visual, penataan, cahaya, music dan aroma yang dapat menciptakan lingkungan pembelian yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan emosi konsumen terhadap kepuasan. Kepuasan pelanggan juga dapat di bangun dari beberapa faktor salah satu nya yaitu *food quality* dan harga.

Food Quality memiliki peran penting dalam penilaian konsumen untuk sebuah cita rasa kuliner sebuah *café* atau restoran yang di pilihnya. Potter and Hotchkiss (1995:90), *food quality* adalah karakteristik kualitas dari suatu makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Ini termasuk dalam faktor internal seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Sehingga *Food Quality* memiliki peran penting dalam penilaian konsumen. Dari adanya *Dining Atmosphere* dan *Food Quality* tersebut diharapkan terciptanya harga yang sesuai dengan standart kualitas serta pelayanan dari *café* atau restoran yang menjadi sasaran utama konsumen untuk menikmati hidangan. Bagaimana pelaku usaha menciptakan sebuah kenyamanan dengan pelayanan dan standarisasi harga yang

sesuai hingga terciptanya kepuasan pada pelanggan. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada *café* dan restoran tersebut.

Salah satu *café* favorit di Kota Batu yaitu *café* Ria Djenaka Shining Batu. *Café* Ria Djenaka Shining Batu memiliki variasi menu makanan dan minuman yang menarik, salah satunya yaitu menyediakan makanan tradisional hingga makanan *western*. *Café* ini juga memiliki keunggulan pada konsep ruangnya yang berbasis tradisional Jawa sehingga diharapkan dengan adanya konsep Tradisional Jawa ini pelanggan akan mendapatkan pengalaman yang unik dan menarik, ditambah dengan *view indoor* yang unik kemudian *view outdoor* yang menyajikan pemandangan pegunungan yang indah dan juga konsep gerbong, dan resto. *Café* Ria Djenaka Shining Batu juga dilengkapi dengan fasilitas *tv cable* dan nonton bareng, *free hot spot*, serta *live music* setiap hari mulai pukul 19.00 WIB. Sehingga *café* Ria Djenaka menjadi salah satu pilihan pelanggan untuk berkunjung untuk sekedar menikmati hidangan yang di sajikan. Maka dari itu untuk memikat kepuasan pelanggan diharapkan para pelaku bisnis membangun *Food Quality, Dining Atmosphere*, dan Kesesuaian Harga.

Berdasarkan latar belakang yang telah diulas tersebut, maka peneliti menarik untuk mengkaji tentang **“Pengaruh *Food Quality, Dining Atmosphere* dan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan *Café* Ria Djenaka Shining Batu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Food Quality* (X_1), *Dining Atmosphere* (X_2) dan Kesesuaian Harga (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah *Food Quality* (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah *Dining Atmosphere* (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Kesesuaian Harga (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Food Quality* (X_1), *Dining Atmosphere* (X_2) Kesesuaian Harga (X_3) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Food Quality* (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Dining Atmosphere* (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kesesuaian Harga (X_3) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Kegunaan dalam hal ini untuk memberikan informasi serta menambah pengetahuan bagi ilmu pengetahuan tentang pemasaran khususnya mengenai *Food Quality, Dining Atmosphere, Kesesuaian Harga* dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan informasi bagi pelaku bisnis *café* khususnya bagi pemilik *Café Ria Djenaka Shining Batu* untuk melaksanakan strategi pemasaran dalam menjalani proses bisnis yang dilakukan.

E. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian menguraikan secara singkat sistematikan pembahasan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang isi skripsi untuk memudahkan memahami seluruh materi dari permasalahan pokok skripsi ini, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang yang berupa alasan penelitian dalam memilih topik, rumusan masalah yang dikaji, tujuan dari kegiatan penelitian yang dilakukan, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori atau temuan-temuan ilmiah yang menjadi dasar dan acuan penelitian ini yaitu *Food Quality, Dining*

Atmosphere, Kesesuaian Harga dan Kepuasan Pelanggan. Serta uraian mengenai model konsep penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pembahasan dalam bab ini adalah uraian mengenai variable penelitian dan definisi operasional variable, penentuan populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam bab ini merupakan penjelasan dari penelitian yang berisi gambaran umum tentang objek penelitian yang berisi gambaran umum tentang objek penelitian, penyajian data dan pengujian hipotesis serta pembahasan masalah.

BAB V : PENUTUP

Pembahasan dalam bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat diberikan atau masalah.