

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bisnis restoran untuk makan ditempat pun diyakini punya prospek yang bagus bagi para pelaku usaha. Membahas tentang kuliner tentu tidak akan ada habisnya dan tak lekang dari waktu. Usaha kuliner di Indonesia menjadi salah satu sarana munculnya ikon kepariwisataan suatu daerah yakni wisata kuliner Angelia (2022).

Badan Pusat Statistik (2023), terdapat sebanyak 11.223 usaha kuliner yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2020. Sebanyak 8.042 usaha (71,65%) di antaranya berupa restoran, 269 usaha (2,40 %) berupa katering, dan sisanya 2.912 usaha (25,95 %) masuk dalam kategori lainnya. Berdasarkan hasil survei BPS (2023), DKI Jakarta menduduki peringkat pertama provinsi dengan jumlah restoran terbanyak di Indonesia dengan total 3.923 restoran raihan ini jauh lebih tinggi dibandingkan provinsi lainnya hingga hampir 4 kali lipat dibandingkan Jawa Barat yang berada di posisi ke-2 dengan total 1.038 restoran pada tahun 2020.

Pengalaman konsumen (*customer experience*) yang dirasakan ketika makan di rumah makan juga menjadi pertimbangan konsumen saat ini dalam memiliki tempat makan. Untuk mempertahankan konsumen agar tetap loyal dibutuhkan *customer experience* untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Menurut Meyer and Schwager (2018) Pengalaman Pelanggan (*Customer experience*) adalah tanggapan konsumen secara internal dan subyektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Selanjutnya Shaw dan Ivens (2018) menyatakan bahwa terdapat dua elemen dalam *customer experience* yaitu fisik dan emosional. Selain itu, Shaw dan Ivens juga menjelaskan bahwa *customer experience* tidak dipengaruhi satu unsur/aspek saja, namun gabungan dari banyak aspek, sehingga komponen komponen tersebut dapat dikelompokkan ke dalam 5 dimensi *customer experience* terdiri dari *Sense, Feel, Think, Act,*

dan *Relate* sebagai bentuk aplikasi pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memberikan pengalaman kepada konsumennya.

Untuk itu sangat perlu diperhatikan *customer experience*, karena pengalaman pelanggan sangat berpengaruh dalam menjaga loyalitas pelanggan. Pelanggan merupakan konsumen berupa pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual tersebut.

Berikut data hasil pra survei tentang pengalaman pelanggan (*customer experience*) di Restoran Ayam Penyet Jakarta Cabang Ring Road Medan.

Tabel 1.1 Hasil wawancara Survei Awal tentang *Customer Experience* di Restoran Ayam Penyet Jakarta Cabang Ring Road Medan.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
1.	Apakah Ayam Penyet Jakarta (APJ) mempunyai cita rasa yang baik?	8 Orang	2 Orang	10 Orang Responden
2.	Apakah saudara mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) hal yang menyenangkan bagi bapak/ibu ?	8 Orang	2 Orang	
3.	Apakah produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) ssemakin bervariasi dari waktu ke waktu?	6 Orang	4 Orang	
4.	Apakah penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) cepat. ?	6 Orang	4 Orang	
5.	Apakah karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) menciptakan hubungan yang baik kepada pelanggan	7 Orang	3 Orang	

Dari Hasil Pra Survei diatas ditemukan bahwa terdapat 8 responden setuju menyatakan produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) mempunyai cita rasa yang baik dan 2 responden tidak setuju. Dan 8 responden setuju menyatakan senang mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) dan 2 responden menyatakan tidak senang mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta

(APJ). Sedangkan 6 responden setuju menyatakan bahwa produk-produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) semakin bervariasi dari waktu ke waktu dan 4 responden menyatakan tidak setuju bahwa produk-produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) semakin bervariasi dari waktu ke waktu. Sedangkan 6 responden setuju menyatakan bahwa penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) sangat cepat dan 4 responden menyatakan bahwa penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) tidak cepat. Dan 7 responden setuju menyatakan bahwa karyawwan Ayam Penyet Jakarta (APJ) menciptakan hubungan yang baik kepada setiap pelanggan dan 3 responden tidak setuju menyatakan bahwa karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) menciptakan hubungan yang baik kepada setiap pelanggan.

Kualitas suatu produk adalah produk yang mempunyai kualitas tinggi akan menjadi incaran konsumen untuk memenuhi kebutuhannya yang digunakan dari waktu ke waktu semakin meningkat khususnya pada era pasar global yang menjadikan kualitas produk merupakan hal yang utama yang diperhatikan konsumen dalam menentukan pilihan produk yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhannya (Abdurahman, 2018). Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat.

Berikut Ini merupakan hasil pra survei tentang kualitas produk Ayam Penyet Jakarta cabang Ring Road Medan.

Tabel 1.2 Hasil wawancara Survei Awal tentang Kualitas produk di Restoran Ayam Penyet Jakarta Cabang Ring Road Medan.

No.	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Responden
1.	Apakah penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) sudah tepat. ?	8 Orang	2 Orang	10 Orang Responden
2.	Apakah produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) berbeda dengan produk pesaing. ?	7 Orang	3 Orang	
3.	Apakah produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa yang lezat. ?	7 Orang	3 Orang	

4.	Apakah produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) bisa di konsumsi dengan waktu yang cepat. ?	6 Orang	4 Orang	
5.	Apakah produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa khas indonesia ?	9 orang	1 orang	
6.	Apakah APJ merupakan salah satu rumah makan yang cukup populer di Medan. ?	8 Orang	2.Oarang	

Dari Hasil Pra Survei diatas ditemukan bahwa terdapat 8 responden setuju menyatakan bahwa penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) sudah tepat dan 2 responden menyatakan tidak setuju bahwa penyajian yang di berikan karyawan Ayam Penyet Jakarta (APJ) sudah tepat. Dan 7 responden setuju bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) berbeda dengan produk pesaing dan 3 responden tidak setuju bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) berbeda dengan produk pesaing. Dan 7 responden setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa yang lezat dan 3 responden tidak setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa yang lezat. Dan 6 responden setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) bisa di konsumsi dengan waktu yang cepat dan 4 responden tidak setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) bisa di konsumsi dengan waktu yang cepat. Dan 9 responden setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa khas indonesia dan 1 responden tidak setuju menyatakan bahwa produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) memiliki cita rasa khas indonesia. Dan selanjutnya 8 responden setuju menyatakan bahwa rumah makan Ayam Penyet Jakarta merupakan salah satu rumah makan yang cukup populer di kota Medan dan 2 responden tidak setuju menyatakan bahwa bahwa rumah makan Ayam Penyet Jakarta merupakan salah satu rumah makan yang cukup populer di kota Medan.

Menurut Hermanto (2019) Semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran produk yang dilakukan perusahaan.

Konsumen mengharapkan produk yang dibeli memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan agar dapat memuaskan mereka. Strategi yang umum di gunakan oleh para pemilik dalam menarik konsumen yaitu dengan cara membuat dekorasi restoran mengikuti trend yang sedang di mintai masyarakat, memmbuat inovasi pada setiap produk, dan membuat suasana restoran sesuai yang di inginkan para konsumen seperti menyediakan hiburan berbentuk musik serta meningkatkan pelayanan kepada para konsumen.

Restoran pada umumnya merupakan suatu usaha dibidang makanan dan minuman yang di kololah secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para pelanggan secara menyeluruh dan ramah. Dalam hal ini restoran ternyata bukan hanya sekedar tempat makan dan minum, tetapi restoran juga memberikan manfaat bagi para pengunjung yang datang diantaranya sebagai tempat untuk bercanda gurau bersama teman serta restoran dapat memberikan suatu kenyamanan bagi para pengunjung dari suasana yang di sediakan oleh restoran tersebut sehingga membuat pelanggan loyal.

Menurut Kolonio Jeremia (2019) mengatakan loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut kepuasan mempunyai dampak pada *perceived quality*, yang juga akan memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan. Sedangkan Menurut Joko (2019) Kesetiaan pelanggan dalam pemasaran disebut dengan loyalitas. Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan terhadap merek dapat diperoleh dari kombinasi keluhan dan kepuasan dari para konsumen. Loyalitas pada kenyataannya tidak hanya mengenai produk dan pelayanan, tetapi hasil dari membangun emosi kedekatan dan kepercayaan yang konsumen rasakan. Oleh

karena itu, loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha rumah makan.

Salah satu restoran yang merupakan usaha dibidang makanan dan minuman adalah Restoran Ayam Penyet Jakarta (APJ), restoran ini merupakan salah satu rumah makan yang cukup terkenal di kota Medan. Restoran Ayam Penyet Jakarta Telah Memiliki beberapa cabang di kota Medan salah satunya Restoran Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ring road yang berada di jl. Gagak Hitam, No.19 Kecamatan Medan Sunggal. Restoran Ayam Penyet Jakarta lainnya berada di lokasi-lokasi yang cukup strategis seperti di dekat pusat perbelanjaan, Mall, Hotel dan merupakan lokasi yang sering dilalui masyarakat Medan sehingga rumah makan ini dapat dengan mudah dijumpai oleh masyarakat.

Dalam mengelolah sebuah restoran maka sangat penting untuk membuat para pelanggan loyal. Loyalitas pelanggan dapat dinilai dari seberapa sering pelanggan membeli produk Ayam Penyet Jakarta ? dan apakah pelanggan menyukai produk Ayam Penyet Jakarta ?.

Berikut ini data hasil pra survei tentang Loyalitas Pelanggan yang didapatkan dari 10 pelanggan Restoran Ayam Penyet Jakarta Cabang Ring Road.

Tabel 1.3 Hasil wawancara Survei Awal tentang Loyalitas Pelanggan di Restoran Ayam Penyet Jakarta Cabang Ring Road Medan.

No.	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Responden
1.	Apakah saudara akan membeli kembali produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan?	7 Orang	3 Orang	10 Orang
2.	Apakah akan menjadi kebiasaan saudara mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan?	4 Orang	6 Orang	
3.	Apakah saudara akan selalu menyukai	9 Orang	1 Orang	

	produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan?			Responden
4.	Apakah saudara akan tetap memilih merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan?	8 Orang	2 Orang	
5.	Apakah saudara yakin bahwa merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ringroad medan merupakan merek produk makanan yang terbaik	7 Orang	3 Orang	
6.	Apakah saudara akan selalu merekomendasikan merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ring road Medan ke orang lain ?	8 orang	2 orang	

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.1 diatas didapatkan bahwa 7 orang responden menyatakan Setuju akan membeli kembali produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) dan 3 responden mengatakan tidak setuju akan membeli kembali produk Ayam Penyet Jakarta (APJ). Dan 4 responden menyatakan setuju akan menjadi kebiasaan mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan dan 6 responden menyatakan tidak setuju akan menjadi kebiasaan mengkonsumsi produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan. 9 responden menyataka setuju akan selalu menyukai produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan dan 1 responden tidak setuju akan selalu menyukai produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan dan 8 responden menyatakan setuju akan tetap memilih merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan dan 2 responden menyatakan tidak setuju menyatakan bahwa akan tetap memilih merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) di cabang ring road Medan. Dan 7 responden setuju menyatakan bahwa merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ringroad medan merupakan merek produk makanan yang terbaik dan 3 responden tidak setuju menyatakan bahwa merek

produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ringroad medan merupakan merek produk makanan yang terbaik dan 8 responden menyatakan bahwa akan selalu merekomendasikan merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ring road Medan ke orang lain dan 2 responden tidak setuju akan selalu merekomendasikan merek produk Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang ring road Medan ke orang lain

Berdasarkan hasil penelitian Rendi (2021) tentang pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Pada M61 Cafe & Eatery di Jalan Anggrek Raya Kel. Pandang Kec. Panakukkang Kota Makassar. Dari sebelas pernyataan tentang kualitas produk, didominasi dengan jawaban setuju sebesar 50 responden (55,6%), dan jawaban sangat setuju sebesar 14 responden (15,6%), kemudian jawaban cukup setuju sebesar 21 responden (23,3%), serta untuk jawaban tidak setuju sebesar 5 responden (5,6%), sedangkan sangat tidak setuju sebesar 0 responden.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh *customer experience* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan restoran Ayam Penyet Jakarta cabang Ringroad Medan”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *costumer experience* terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang ringroad Medan ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang ringroad Medan ?
3. Bagaimana pengaruh *costumer experience* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang ringroad Medan ?
4. Bagaimana presentasi pengaruh *costumer experience* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang ringroad Medan ?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *costumer experience* terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang Ringroad Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang Ringroad Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *costumer experience* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang Ringroad Medan.
4. Untuk mengetahui presentasi pengaruh *costumer experience* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Restoran ayam penyet jakarta (APJ) cabang ringroad Medan

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan penndidikan di program studi manajemen Universitas Sari Mutiara
2. Sebagai sumber referensi untuk pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya tentang *costumer experience*, kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Diharapkan mampu memberikan informasi kepada perusahaan-perusahaan lainya tentang strategi yang tepat digunakan dalam pemasaran sehingga mampu menciptakan loyalitas pelanggan.
2. Diharapkan mampu memberikan informasi bagi restoran ayam penyet jakarta untuk meningkatkan pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Diharapkan mampu memberikan informasi bagi pelaku usaha untuk dapat meningkatkan kualitas produknya.