BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya gaya hidup modern pada masyarakat khususnya di sekitar perkotaan saat ini membawa perubahan gaya hidup yang dijalani. Gaya hidup masyarakat perkotaan saat ini dapat digambarkan dengan mulai dari aktifitas dan fenomena menarik seperti berbelanja baik untuk kebutuhan konsumsi sehari-hari maupun keburuhan sekunder seperti sandang dan kelengkapannya. Hal ini membuat semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada dari perusahaan yang sejenis, yang mana setiap perusahaan atau usaha yang bergerak dibidang kuliner semakin dituntut untuk menjadi lebih inovatif dalam menarik perhatian konsumen. Berikut jumlah rumah makan/restonan di provinsi Jawa Timur yang disajikan datanya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota, 2014-2018

Kabupaten/Kota	2014	2015	2016	2017	2018
Kabupaten					
Pacitan	12	20	20	26	25
Ponorogo	14	38	38	61	60
Trenggalek	29	29	29	29	93
Tulungagung	19	38	38	42	42
Blitar	30	43	43	43	45
Kediri	32	57	57	102	114
Malang	190	195	195	202	202
Lumajang	37	21	21	104	111
Jember	56	67	67	31	33
Banyuwangi	107	88	88	88	100
Bondowoso	31	37	37	43	51
Situbondo	23	48	48	22	22
Probolinggo	17	29	29	20	24
Pasuruan	7	37	37	24	25

Kabupaten/Kota	2014	2015	2016	2017	2018
Sidoarjo	33	124	124	121	147
Mojokerto	23	29	29	29	34
Jombang	18	21	21	10	13
Nganjuk	25	24	24	22	31
Madiun	20	31	31	31	31
Magetan	12	52	52	49	49
Ngawi	11	12	12	10	13
Bojonegoro	40	72	72	22	26
Tuban	35	27	27	76	76
Lamongan	28	20	20	24	25
Gresik	23	23	23	105	106
Bangkalan	15	19	19	23	23
Sampang	7	12	12	13	11
Pamekasan	27	26	26	29	29
Sumenep	28	17	17	39	43
Kota					
Kediri	35	25	25	25	35
Blitar	41	34	34	22	22
Malang	173	707	707	707	1 028
Probolinggo	17	21	21	35	34
Pasuruan	26	90	90	53	30
Mojokerto	14	14	14	11	10
Madiun	38	27	27	13	17
Surabaya	383	713	790	1 083	1 341
Batu	30	43	43	43	48
Jawa Timur	**1 706**	**2 930**	**3 007**	**3 432**	**4 169**

Sumber: (jatim.bps.go.id, 2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat pertumbuhan jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota, 2014-2018, pada tahun 2014-2016 selama periode 3 tahun tidak ada perubahan dari jumlah 23, namun pada tahun 2017 terjadi kenaikan yang dratis yaitu sejumlah 23 menjadi 105 (78.10%), dan pada tahun 2018 hanya mengalami peningkatan sejumlah 1 saja.

Tumbuhnya bisnis kuliner di berbagai daerah khususnya di kota Gresik meskipun masih dibayangi pandemi Covid 19, namun bisnis kuliner dinilai mulai membaik (Wijayanto, 2020). Hal ini membuat pelaku bisnis *food and beverage* (F&B) semakin optimis. Bahkan ke depan diharapkan akan muncul banyak pengusaha muda di sektor kuliner. Hal ini terlihat dari mulai banyaknya anggota

Apkrindo Jatim yang membuka kembali gerainya dengan menerapkan protokol kesehatan (Wijayanto, 2020).

Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik harus mampu bersaing dan menciptakan keunggulan kompetitif pada kualitas layanan yang diberikan, lokasi yang strategis serta kondisi *Store Atmosphere* disekitar rumah makan tersebut baik didalam ataupun diluar ruangannya guna menciptakan kepuasan bagi para pelanggan serta memberikan program yang berguna untuk menunjang kesetiaan para pelanggan. Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik untuk bisa bertahan seperti pada kualitas pelayanan yang diberikan dimana waktu yang diperlukan untuk menyajikan makanan terlalu lama serta kurangnya pegawai sehingga konsumen menunggu jika membutuhkan hal lain seperti menambah pesanan dan lain sebagainya. Selanjutnya pada lokasi Rumah Makan Lesehan Pak Wito yang mana lokasi Rumah Makan Lesehan Pak Wito sendiri cukup dekat dengan lokasi wisata, sehingga banyaknya harapan konsumen dan pelanggan akan mendapatkan suasanya yang nyaman sembari beristirahat setelah lelah perjalanan ke lokasi wisata bersama keluarga. Lokasi parkir kendaraan kurang memadai sehingga menggunakan jalanan umum sebagai lokasi parkir kendaraan, hal ini bisa mengganggu warga sekitar untuk beraktivitas, petunjuk jalan menuju Rumah Makan Lesehan Pak Wito juga kurang sehingga banyak konsumen yang datang tersesat menuju Rumah Makan Lesehan Pak Wito ketika ingin berkunjung. Pada *store atmosphere* dimana tata letak perabotan yang kurang tersusun dan tidak adanya keunikan tersendiri pada tempat tersebut akan berkurangnya konsumen dan pelanggan yang datang, konsep lesehan yang

diterapkan dengan minimnya meja dan kursi yang disediakan di rumah makan juga perlu diperhatikan karna tidak semua konsumen bisa makan dengan posisi lesehan karna keadaan tertentu.

Setiap usaha memiliki prioritas untuk meningkatkan laba terhadap penjualan produknya, pengusaha dituntut untuk memiliki inovasi agar dapat bersaing dalam usaha, sehingga mampu menciptakan produk baru seiring dengan berubahnya minat dan permintaan konsumen. Inovasi yang dilakukan Rumah Makan Lesehan Pak Wito setiap tahunnya adalah dengan menambahkan variasi menu-menu baru baik dari segi makanan maupun minuman sesuai dengan musim atau trend.

Tabel 1.2 Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Lesehan Pak Wito

Makanan	**Cara Penyajian**
Ayam	Ayam kampung panggang spesial, ayam kampung bakar kecap, ayam kampung goreng spesial
Belut dan Lele	Pecel dan begesek
Gurami	Gorami goreng, gurami penyet, gurami bakar kecap, gurami bakar rujak, gurami bakar kuning dan gurami asal manis.
Dorang, Bandeng, Patin	Goreng, penyet, bakar kecapa, bakar rujak, bakar kuning dan asem-asem.
Nasi	Nasi 1 Bakul (Besar/Sedang/Kecil)
Camilan	Tahu krispi, nugget goreng, aneka krupuk dan kentang goreng.
Sayuran	Tumis kangkung, tumis tauge, sayur asem dan urap-urap
Penyetan	Tahu tempe terong, terong penyet dan telur.
Sambel	Sambel terasi, sambel kecap, sambel korek, sambel dabu-dabu dan sambel pencit.
Minuman	**Cara Penyajian**
Minuman Dingin	Legen, kunyit asem, es dawet siwalan, es jeruk, es jeruk nipis, es cappucino, es susu soda, es mega mendung, es soda gembira, es milo, es cao milo, es lemon tea, es susu putih, es susu coklat dan milk tea.
Minuman Panas	Teh hangat, jeruh buah panas, jeruk nipis panas, cappucino panas, kopu susu, kopi hitam, susu putih panas dan susu coklat panas.
Jus	Melon, tomat, wortel dan alpukat.
Softdrink	Fanta, sprite, coca cola, teh botol dan aqua botol.
Paketan Pak Wito *Bundle*	**Cara Penyajian**
Paket Rame	Paket A dan B untuk 5 orang Paket C untuk 10 orang
Syukuran	Tumpeng

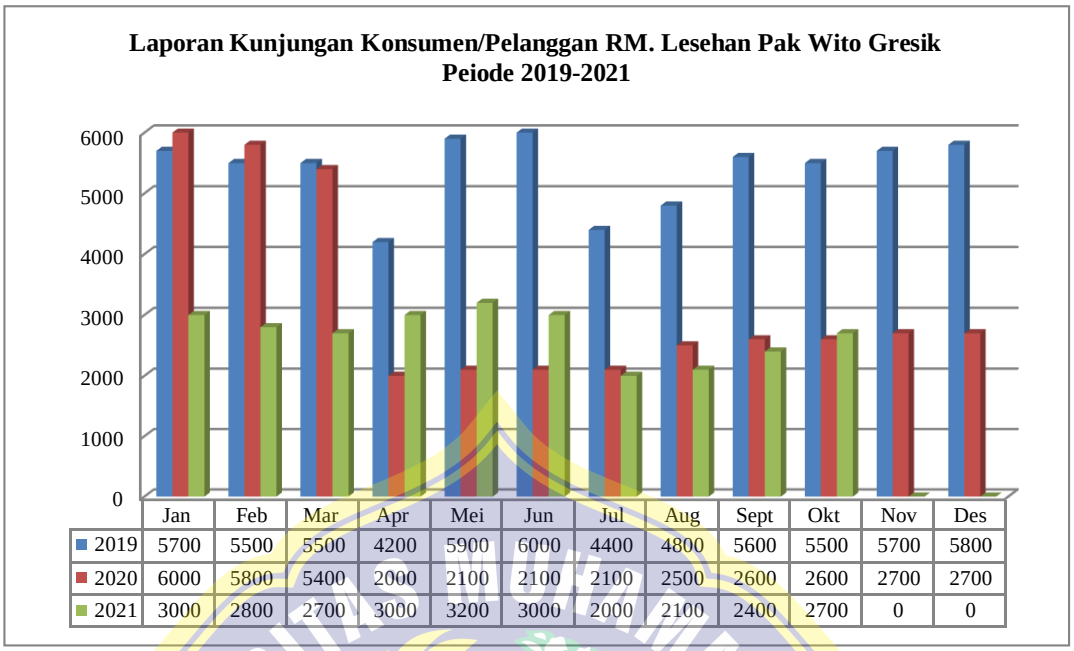
Paket Ramadahan Buka Bersama	Cara Penyajian
Paket Buka Bersama	Paket buka bersama laris 3-5 orang, paket bukber keroyokan untuk 10 orang, paket bukber kenyang untuk 10 orang, paket bukber lengkap untuk 20 orang

Sumber: Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui menu makanan dengan peminat paling banyak yaitu pada tiga varian menu ayam, menu ini paling sering dipesan secara *take away* karena pelanggan ingin membawakan buah tangan kepada orang terdekat setelah mengunjungi rumah makan Lesehan Pak Wito. Namun juga ada menu makanan dengan peminat paling sedikit, yaitu varian menu camilan, menu ini minim peminat karna pada dasarnya pelanggan ketika berkunjung ingin menikmati makanan tradisional yang disajikan di rumah makan lessehan pak wito. Menu ini dipesan paling sering karna untuk memenuhi kebutuhan anak-anak ketika mereka kurang berminat untuk makan sehingga memesan menu ini untuk camilan sembari bermain di area rumah makan. Peminat favorit pada menu minuman yaitu: legen asli, beras kencur, kunyit asam, dan dawet siwalan adalah menu minuman yang paling sering dipesan karna minuman – minuman tradisional tersebut sangatlah jarang ada di kota besar terlebih banyak nya varian minuman – minuman modern dengan bernbagai variasi baru. Sehingga pelanggan lebih menikmati minuman tradisional saat berkunjung di rumah makan lesehan, menu tersebut juga tersedia dalam kemasan botol sehingga bisa dijadikan buah tangan ketika berkunjung di rumah makan. berbanding terbalik dengan minuman paling laris, ada juga peminat minuman yang paling sedikit yaitu, varian jus dan soft drink merupakan menu minuman yang paling minim dipesan. Hal ini karena menu ini sudah banyak ditemui di banyak tempat.

Makanan lauk berbahan ayam, belut, gurami, dorang, patin, lele dan penyetan selain itu juga tersedia berbagai sayuran, variase sambal, nasi serta camilan. Sedangkan dari hidangan minunan terdapat pilihan minuman dingin, minuman panas, jus dan *softdrink*. Hidangan tersebut tersedia dengan berbagai paket yang lebih murah dan banyak jika dibandingkan dengan pembelian regular, yaitu adanya paketan/*bundle* baik bagi 5 orang, 10 orang dan bentuk tumpeng. Rumah Makan yang luas juga menyediakan berbagai fasilitas seperti kapasitas yang luas yang cukup menampung acara bagi kurang lebih 400 orang dewasa dengan adanya lingkungan RM yang luas dan bersih serta adanya sound sistem yang bisa dipesan untuk acara pribadi.

Permasalahan yang terjadi sekarang adalah, dengan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak akhir tahun sekitar bulan September 2019 hingga sekarang bulan Agustus 2021 mengakibatkan penurunan omset yang signifikan dimana mulai diberlakukan kebijakan berupa diterbitkannya Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 dan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kemendikbud Nomor 15 Tahun 2020. Kedua surat edaran tersebut berisi pelaksanaan kebijakan pendidikan dan panduan penyelenggaraan belajar dari rumah dalam masa darurat penyebaran Covid-19 (Kemdikbud, 2020, p. 2).



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des
2019	5700	5500	5500	4200	5900	6000	4400	4800	5600	5500	5700	5800
2020	6000	5800	5400	2000	2100	2100	2100	2500	2600	2600	2700	2700
2021	3000	2800	2700	3000	3200	3000	2000	2100	2400	2700	0	0

Sumber: Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik (2022)

Gambar 1.1 Laporan Kunjungan Konsumen/Pelanggan RM. Lesehan Pak Wito Periode 2019-2021

Adapun fluktuasi kunjungan konsumen/pelanggan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sebelum masa pandemi hingga sekarang dimasa pandemi dapat dilihat pada Gambar 1.1 terlihat penurunan yang sangat drastic dan jumlah kunjungan pada sebelum pandemi dan ketika pandemi Covid-19. Adanya pandemi Covid-19 berdampak pada semua jenis usaha kuliner, tak terkecuali juga Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik. Hal ini berdampak pada merosotnya jumlah penjualan, sehingga dibutuhkan alternatif yang dapat mengembalikan keadaan dimana pihak Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik dapat mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin salah satunya memberikan beberapa macam promo menarik dengan pembelian paket tertentu serta membuka pesanan melalui *delivery order*.

Penurunan jumlah kunjungan konsumen/pelanggan pastinya akan berdampak kepada pendapatan/keuntungan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik yang terjadi kisaran tahun 2019 hingga tahun 2020 Bulan Maret sudah diberlakukan kebijakan pemerintahan dengan melakukan *Social Distancing*. Yang mana larangan melakukan kegiatan diluar rumah, jika tidak dalam urgensi. Pada Gambar 1.1 penulis merangkum laporan kunjungan konsumen/pelanggan RM. Lesehan Pak Wito Gresik yang didapatkan dari wawancara langsung kepada pemilik RM. Lesehan Pak Wito Gresik dan bagian manajemen.

Dapat diketahui dengan adanya dampak Pandemi Covid-19 dapat dilihat dari rata-rata jumlah kunjungan pelanggan sebelum adanya Covid-19 perharinya 200 ketika ramai, namun ketika sepi kisaran 100 pelanggan perharinya. Merosotnya jumlah pelanggan yang berkunjung rata-rata ketika ramaipun hanya berkisar 100 pelanggan, atau berkurang hingga 50% pelanggan ketika ramai di Pandemi Covid-19 ini. Apalagi jika kondisi pengunjung sepi di Pandemi Covid-19 hanya 70 pelanggan, atau menurun kisaran 30%.

Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sendiri berdiri sejak tahun 2009, dengan jam buka setiap hari yang dimulai pukul 08.30-20.30. Beberapa karyawan yang membantu adalah 10 karyawan tetap, 6 karyawan *freelance* dan beberapa anggota keluarga. Dengan jumlah karyawan ini, jarang terjadi antrian panjang kecuali pada saat hari libur nasional dan akhir pekan, karena banyak orang pergi berwisata/liburan dan mampir makan. Hal ini juga dipengaruhi selain cepatnya pelayanan yang diberikan, terjaganya kualitas menu dan tempat parkiran yang nyaman dan luar sangat menjadi perhitungan yang utama bagi para konsumen atau

pelanggan. Modal yang digunakan RM Pak Wito sendiri adalah modal pribadi, belum ada tambahan dari investor sengan menu utamanya adalah ayam panggang dan olahan belut, dengan minuman utama beras kencur dan kunyit asam khas jawa timur. Dalam proses pemasarannya RM. Pak Wito memiliki tim khusus, yang mana proses pengenalan awal promosi awalnya masih dari mulut ke mulut, hingga akhirnya berkembang pengenalan produk menggunakan social media.

Perubahan gaya hidup, kebiasaan, selera dan cara konsumsi makanan pada masyarakat perkotaan memaksa para pelaku usaha makanan untuk melakukan hal-hal yang dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian produk yang ditawarkan oleh restoran. Namun, suasana saat ini menjadi faktor terpenting bagi konsumen dalam memilih tempat makan. Ruang yang nyaman dengan dekorasi yang unik dan kreatif menjadi poin utama restoran untuk menarik konsumen berkunjung ke restoran tersebut (Kotler & Keller, 2016). Dengan demikian kualitas produk dan harga bukan menjadi pertimbangan utama dalam menikmati suatu produk, sehingga Rumah Makan Lesehan Pak Wito harus dapat membaca peluang dan kesempatan ini juga.

Keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari bagaimana pelaku usaha tersebut mampu memasarkan produk yang berkualitas dengan pelayanan yang baik, serta terdapat pada lokasi yang strategis dan diimbangi dengan harga terjangkau sehingga membuat konsumen berminat dan tertarik untuk melakukan pembelian serta dapat melakukan pembelian berulang. Selain itu, di era digital yang kebanyakan kaum milenial membutuhkan konsep baru dalam merasakan suatu kepuasan seperti pengaturan tempat usaha pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik dengan

memperhatikan *Store Atmosphere* yang kekinian. Sejalan dengan konsumen yang mencoba, dan merasakan kualitas dari menu yang ditawarkan akan membuat konsumen merasa puas dan loyal terhadap produk tersebut. Ada beberapa cara yang digunakan Rumah Makan Lesehan Pak Wito dalam mengenalkan produknya, selain dengan menciptakan nuansa rumah makan yang nyaman dengan tatanan lampu dan penataan tata letak yang nyaman sehingga membuat pengunjung betah, juga terdapat bonus atau berupa potongan harga dengan pembelian paket keluarga dengan ketentuan tertentu. Sehingga bagi pelanggan yang datang beserta dengan rombongan keluarga akan lebih nyaman dan terjangkau harganya. Banyaknya pengunjung yang beragama islam juga memberikan semangat tersendiri bagi Rumah Makan Lesehan Pak Wito untuk mendapatkan sertifikasi halal, sehingga pelanggan tidak perlu kawatir tentang bahan baku makanan dan minuman yang digunakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Jatmiko (2019) bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang artinya semakin baik Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* yang ditawarkan, maka semakin tinggi Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini diberi judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifkan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik?
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifkan lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifkan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik?
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifkan Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan *Store Atmosphere* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak terutama pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik: diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik, sehingga bisa memperhatikan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik.
2. Bagi Peneliti: diharapkan dapat dijadikan tambahan ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya: diharapkan dapat menjadi tambahan referensi perbendaraan perpustakaan dan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.