

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

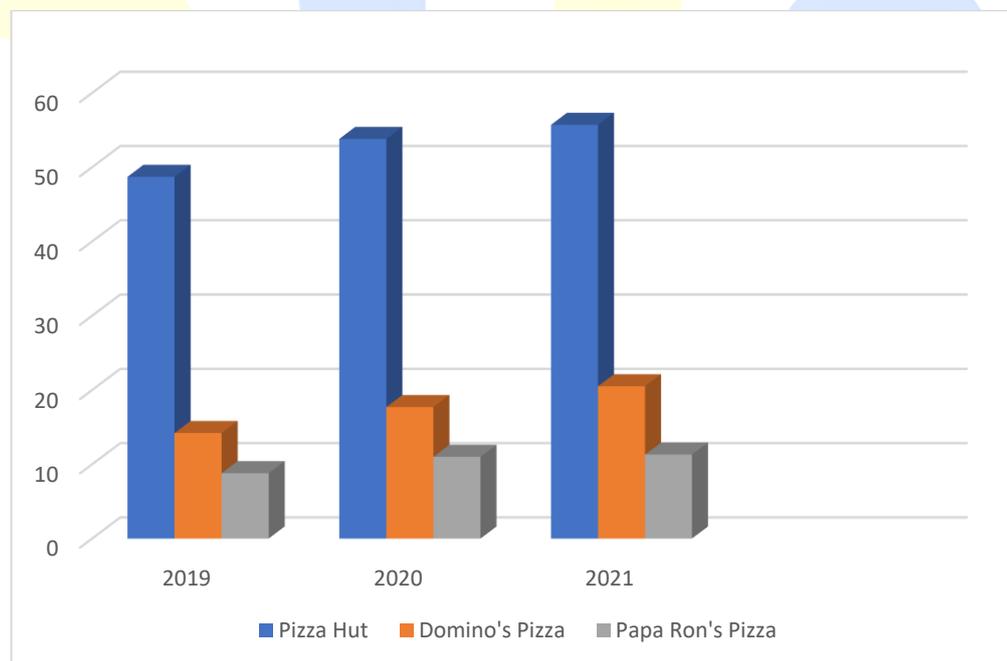
Perubahan dan perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat pola hidup masyarakat Indonesia lebih menyukai hal yang praktis. Hal ini ditunjukkan dengan fenomena yang terjadi saat ini dengan munculnya banyak persaingan bisnis di Indonesia, tentu saja para pembisnis harus bersaing ketat dengan kompetitornya agar dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan konsumen (Buchori et al.2020). Pemasar dituntut untuk bisa mempengaruhi para konsumen agar membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dengan berkembangnya industri makanan yang terdapat di Indonesia yang mendorong banyaknya restoran cepat saji atau *fast food* yang hadir, terdapat beberapa alasan mengapa restoran cepat saji dapat berkembang cepat dan menjadi *trend* di zaman sekarang, diantaranya yaitu cepat dan mudah disajikan, harganya yang terjangkau, banyak variannya dan tentunya mudah didapatkan (Safira, 2018).

Kepadatan aktivitas masyarakat dengan mobilitas yang tinggi membuat restoran cepat saji ini banyak digemari karena mudah didapat serta dengan waktu yang singkat. Melihat pesatnya industri makanan, para pembisnis berlomba- lomba untuk membuka gerai restoran cepat saji dengan berbagai macam pilihan makanan. Restoran cepat saji yang terlebih dahulu yang digemari masyarakat Indonesia salah satunya seperti Texas Chicken, KFC, Mc' Donals, Wendy's, dan A&W yang menawarkan olahan ayam tepung goreng

(Wati, 2019). Selanjutnya menyusul menu makanan pizza yang ditawarkan dan disajikan di atas loyang besar serta diberikan berbagai varian topping di atasnya. Produsen pizza yang terkenal di Indonesia yaitu *Pizza Hut*, *Domino's Pizza*, *Paparon's Pizza*, *Giant Pizza* dan *Pizza Bar* (Nabila, 2020).

Industri kuliner di Kabupaten Kudus saat ini sudah sangat menjamur, mulai yang berbentuk restoran, *café*, *coffeshop*, sampai *food court*. Meningkatnya industri makanan dan minuman ini tentunya membuat persaingan antara pebisnis menjadi semakin ketat. Ketatnya persaingan tentunya membuat para pebisnis harus mampu menciptakan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan. Pebisnis harus berusaha memenuhi kebutuhan konsumen yang bervariasi untuk menjamin keberlangsungan bisnis ditengah persaingan yang semakin ketat (Dwi Apriliani et al., 2022). Kepraktisan bila membeli makanan di restoran *fast food* hanya membutuhkan waktu menunggu 10-15 menit saja dengan pelayanan yang cepat dan sesuai. Terlebih restoran *fastfood* seringkali dijadikan tempat *hangout* bersama teman, rekan kerja dan kumpul bersama keluarga. Bisnis franchise *fast food* yang sedang berkembang adalah pizza (Nida, 2022). Pizza merupakan salah satu makanan modern yang di gemari oleh masyarakat dunia. Pizza adalah sejenis makanan roti berbentuk bundar dan pipih dengan ditaburi tambahan berbagai macam *topping* yang diinginkan dan dimasukan ke dalam oven dalam suhu dan waktu yang ditentukan. Biasanya toping ini berisi keju pizza atau keju mozzarella, daging, sayur- sayuran, dan lain sebagainya, pizza dikenal sebagai makanan khas Italia (Jay, 2022).

Papa Ron's Pizza merupakan salah satu restoran *fast food* terbesar di Indonesia yang didirikan sejak tahun 2002 dan merupakan restoran Nasional yang mampu bersaing dengan restoran Internasional seperti Pizza Hut dan Domino's (Buchori et al., 2020). Papa Ron's Pizza telah membuka sebanyak 43 outlet di kota-kota besar, termasuk di Kabupaten Kudus. PT Wahyu Nugraha Hartono Papa Ron's Pizza merupakan salah satu pelapor usaha waralaba di Kudus yang didirikan oleh Bapak Hartono pada tahun 2006 bekerja sama dengan PT. Eatertainment Tbk Internasional sebagai pemilik asli nama Paparon's Pizza yang ada di Jakarta. Hasil survei www.topbrand-award.com memperlihatkan hasil rating restoran pizza yang masuk ke dalam top brand index pada tahun 2019-2021. Seperti pada tabel 1 berikut ini :

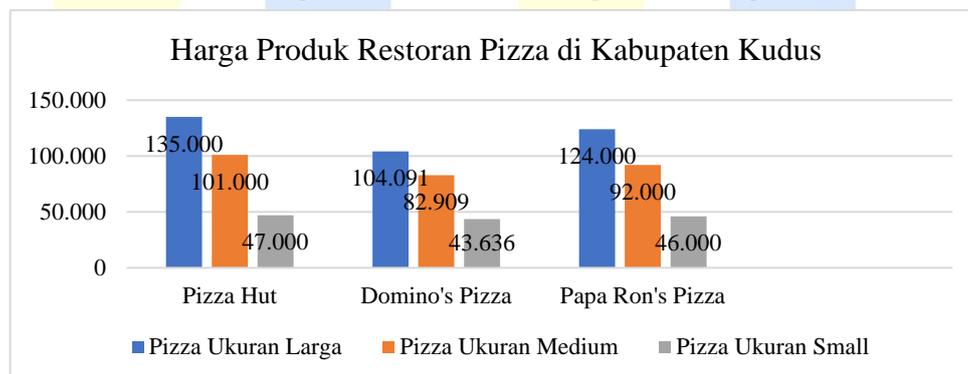


Sumber : <https://www.topbrand-award.com> (2022)

Gambar 1. 1 Rating Restoran Pizza Top Brand Index Tahun 2019-2021

Berdasarkan gambar 1.1 di atas dapat dilihat pergerakan grafik *Top Brand Index* restoran Pizza di Indonesia selama 3 tahun ini dapat diketahui bahwa kedudukan Papa Ron's pizza bersaing dengan Pizza Hut dan Dominos Pizaa yang notabene sudah mendunia. Pada tahun 2019 Papa Ron's Pizza mendapatkan rating sebesar 8,8%. Pada tahun 2020 mengalami kenaikan 11,0%. Pada tahun 2021 Papa Ron's pizza mengalami peningkatan mencapai 11,3%. Dari analisis rating restoran dalam *Top Brand Indeks* tersebut peneliti menilai Papa Ron's Pizza belum mampu menjadi *market leader* dalam pangsa pasar pizza di Indonesia serta belum bisa membentuk kepercayaan terhadap pelanggan dari tahun ke tahun.

Papa Ron's pizza Kudus terletak di Pasar Swalayan ADA Kudus, yang merupakan pasar modern terbesar di Kabupaten Kudus. Papa Ron's pizza terletak sangat strategis sehingga sangat mudah dijangkau setiap saat dan lokasi tersebut memiliki pelanggan yang banyak. Papa Ron's pizza lebih banyak menggunakan desain menarik dan santai dengan perpaduan warna kuning dan merah, hal itu salah satu gambaran untuk kehangatan keluarga.



Sumber : <https://www.pizzahut.co.id>, <https://www.dominos.co.id>, www.paparonzpizza.com (2022)

Gambar 1. 2 Data Perbandingan Harga Produk Restoran Pizza di Kabupaten Kudus

Berdasarkan gambar 1.2 di atas dapat dilihat berbagai harga produk yang ditawarkan oleh Pizza Hut, Domino's Pizza, dan Papa Ron's Pizza. Harga Pizza Hut dimulai dari harga Rp 47.000-Rp 135.000 dengan ukuran pizza yang berbeda, Domino's Pizza Rp 43.000-Rp 104.000 dengan ukuran pizza yang berbeda, Papa Ron's Pizza dimulai dari harga Rp 46.000-Rp 124.000 dengan ukuran pizza yang berbeda. Berdasarkan analisis di atas yang harus diperhatikan oleh Papa Ron's Pizza dalam bersaing dengan kompetitor lain di sektor bidang *fast food* adalah faktor harga yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan proses pembelian produk, ada indikasi bahwa kendala yang dihadapi Papa Ron's Pizza yaitu harga yang mahal dibandingkan dengan kompetitornya yaitu Pizza Hut dan Domino's Pizza. Namun saat ini persaingan terberat adalah Pizza Hut dan Dominos Pizza yang mempunyai *image* pizza enak dan promo yang banyak dikalangan konsumen.



Sumber: Manajer Papa Ron's Pizza Kudus, 2022

Gambar 1. 3 Data Pendapatan Restoran Papa Ron's Pizza Bulan Januari-Juni 2022

Pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa Papa Ron's Pizza Kudus mengalami penurunan pendapatan. Pada bulan Februari menurun drastis mencapai angka Rp 82.795.067,00 dibandingkan dengan bulan Januari yang berjumlah Rp 106.925.760,00. Namun pada bulan berikutnya Papa Ron's Pizza Kudus mengalami peningkatan perlahan hingga pada bulan April dengan pendapatan sebesar Rp 115.728.132,00. Namun pada bulan Mei Papa Ron's Pizza Kudus mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp 113.009.033,00 dan pada bulan Juni Papa Ron's Pizza Kudus mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 93.889.418,00. Papa Ron's Pizza memberikan promo berupa *Crazy Tuesday* (setiap Selasa konsumen membeli large pizza, gratis large pizza), *Buy One Get One* atau disingkat BOGO. Definisi harga adalah sejumlah nilai uang yang harus dibayarkan oleh pembeli atas pembelian suatu produk ataupun jasa untuk digunakan manfaat atau menggunakan produk maupun jasa (Kotler & Armstrong, 2016:346). Harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana indikator tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa, dengan tingkat harga tertentu bila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula (Kotler & Armstrong, 2016:52).

Selain harga, *store atmosphere* saat ini menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen dalam memilih tempat untuk menikmati makanan maupun tempat berkumpul. Suasana yang sejuk, nyaman, bersih dan menyenangkan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen sebelum makan di restoran *fast food* (Kotler & Keller, 2016:65). Terlebih jika restoran dilengkapi dengan

pengaturan ruang yang nyaman, artistik penggunaan cat dinding dengan warna yang menarik, penyejuk ruangan, semuanya akan menunjukkan bahwa restoran tersebut berkelas. *Store atmosphere* dapat menjadi sarana komunikasi yang positif, menguntungkan, dan memperbesar peluang untuk membuat konsumen kembali berkunjung, mengacu kepada karakteristik fisik toko yang digunakan untuk membangun kesan dan untuk menarik pelanggan (Berman & Evans, 2018:464).

Tabel 1. 1 Rating dan Keluhan Store Atmosphere Restoran Papa Ron's Pizza Kudus

No	Nama	Ulasan Keluhan	Rating
1.	Nurul Faizah	Ruangannya kurang dingin, lampunya banyak yang mati dan pencahayaannya kurang	★★★★
2.	Affan Abdhiellah	Tempatnya lumayan kecil dan AC nya kurang dingin	★★★★
3.	Zhouly Anto	Lama nunggunya, gak bisa makan ditempat	★★★
4.	Rino Yulis	Kurang rapi, meja yang mungkin sudah ditinggal 10-20 menit tidak langsung dibersihkan	★★★
5.	Khumaidah Dejon	Ruangannya kurang leluasa bila datang bersama keluarga, terlalu sunyi, tidak ada music	★★★

Sumber : Google Map Papa Ron's Pizza Kudus, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa ulasan keluhan dan rating dari pelanggan restoran Papa Ron's Pizza Kudus di Google Map, terlihat dari ulasan keluhan dan rating yang diberikan seluruh pelanggan terdapat indikasi bahwa kendala yang dihadapi Papa Ron's Pizza Kudus belum bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta upaya memahami perilaku pelanggan

pada restoran, perubahan terhadap *store atmosphere* harus selalu dirancang agar tidak membosankan, pelanggan tetap setia, dan mengatasi para pesaing. Jika konsumen bosan dengan *store atmosphere* kemungkinan besar mereka akan beralih ke restoran lain. *Store Atmosphere* bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli, *store atmosphere* merupakan kombinasi dari pesan secara fisik yang telah direncanakan. Suasana toko dapat digambarkan sebagai perubahan terhadap perencanaan lingkungan pembelian yang menghasilkan efek emosional khusus yang dapat menyebabkan konsumen melakukan tindakan pembelian (Gilbert, 2013:129).

Selain *store atmosphere*, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah pengalaman pelanggan. Semakin kuat atau positif pengalaman pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan akan mendorong naiknya kepuasan pelanggan. Pengalaman pelanggan ini merupakan kunci keberhasilan dari perusahaan. Pengalaman pelanggan digambarkan sebagai kombinasi pengalaman sehingga setiap aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa adalah sebuah pengalaman yang baik yang mengesankan atau tidak, sehingga konsumen dapat mengkonsumsi dan menggunakan produk tersebut untuk yang kesekian kalinya (Wiyata et al., 2020).

Pengalaman pelanggan adalah suatu konsep pemasaran yang bertujuan membentuk pelanggan yang loyal dengan cara menyentuh emosi pelanggan dengan cara menciptakan pengalaman-pengalaman positif dan memberikan

suatu perasaan positif terhadap produk atau jasa suatu perusahaan (Kotler & Kertajaya, 2016:51). Hasil interaksi ini dapat membekas dibenak konsumen dan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Pengalaman yang dirasakan akan membawa pelanggan untuk mengambil keputusan bertahan akan mengganti produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Pengalaman pelanggan hasil dari gabungan persepsi emosional atau rasional pelanggan pada saat interaksi langsung atau tidak langsung dalam suatu bisnis (Zare & Mahmoudi, 2020).

Tabel 1. 2 Rating dan Keluhan Pengalaman Pelanggan Restoran Papa Ron's Pizza Kudus

No	Nama	Ulasan Keluhan	Rating
1.	Catur Ibnu Saputro	Pesen chesse burger pelayannya bingung karena tidak ada dimenu, pesen daouble box pinggiran cheesy tapi tidak dikasih saus keju dan chessnya isinya sosis. Beef fetuccine daging asapnya asin sekali. Bad sorry	★
2.	Alreadyfine	Pengalaman yang amat tidak menyenangkan, saya pesan liwat aplikasi dengan harapan cepat, malah perlu watu lebih setengah jam nunggu pesanan saya dengan alasan karena lupa	★
3.	Muji Syukur	Pesen dibungkus dari jam 11.30 waktu saya ambil jam 12.20 malah bingung suruh nunggu, gataunya baru dibuatin. Sudah gitu tidak minta maaf atau apa, cuek, pada ketawa, tidak professional, tidak sopan	★
4.	Gabrielle	Mau makan disitu memang lagi ramai, ada meja kosong dengan 8 kursi, waktumau duduk tidak diperbolehkan karena khusus untuk take away padahal masih banyak meja yang	★

No	Nama	Ulasan Keluhan	Rating
		kosong dengan 2 kursi, kenapa karyawan tidak memberikan solusi tapi langsung ditolak? Jelas- jelas ada kursi kosong	
5.	Ros Lianah	Pelayanan disini sangat lama sekali nyesel sampai selera makan hilang, nunggu sampai 1 jam padahal lagi sepi	★

Sumber : Google Map Papa Ron's Pizza Kudus, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa ulasan keluhan dan rating dari pelanggan restoran Papa Ron's Pizza Kudus di Google Map, terlihat dari ulasan keluhan dan rating yang diberikan pelanggan, peneliti mengidentifikasi bahwa kendala yang dihadapi Papa Ron's Pizza Kudus belum bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan terkait pengalaman pelanggan. Pengalaman memberikan memberikan kenangan tersendiri kepada pelanggan, apabila pelanggan kenangan yang positif maka mereka akan merasa puas dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, sehingga menarik untuk ikut mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.

Selain pengalaman pelanggan, fasilitas juga merupakan salah satu penunjang bisnis, dimana dengan adanya fasilitas dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman bagi pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016:184).

Tabel 1. 3 Rating dan Keluhan Fasilitas Restoran Papa Ron's Pizza Kudus

No	Nama	Ulasan Keluhan	Rating
1.	Meynar Puspita Sari	Tempatnya bagus, tapi sayang tidak ada fasilitas toilet dan wifi di dalam restorem, bias ditingkatkan lagi ya	★ ★ ★
2.	Anezaprilia Kurnia	Tidak nyaman untuk makan ditempat, meja kursi sangat terbatas, tempatnya kecil, semoga bisa diperluas seperti restoran lainnya	★ ★ ★
3.	Edy Sulistya	Tempatnya bersih dan nyaman. Tempat duduk buat nunggu pesanan kurang & lumayan lama nunggu pesanan jadinya	★ ★ ★
4.	Kharis Widhi	Cukup oke, Cuma dine in agaknya kurang pas, karena keterbatasan meja kursi	★ ★ ★ ★
5.	Panji Julianto	Pesan antar tidak tersedia, lewat ojol pengiriman diluar jangkauan, mending pizza sebelah sampai	★

Sumber : Google Map Papa Ron's Pizza Kudus, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa ulasan keluhan dan rating dari pelanggan Papa Ron's Pizza Kudus di Google Map, terlihat dari ulasan keluhan dan rating yang diberikan pelanggan terdapat indikasi bahwa kendala yang dihadapi Papa Ron's Pizza Kudus belum sepenuhnya dapat dikatakan lengkap dalam semua fasilitas, masih banyak fasilitas yang kurang atau tidak lengkap, sehingga kepuasan konsumen pun bergantung pada fasilitas yang di restoran Papa Ron's Pizza kudus. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap fasilitas yang diberikan, maka pelanggan akan meninggalkan dan tidak akan kembali mengunjungi restoran. Fasilitas adalah bagian dari bukti fisik yang disediakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, bukti fisik ini

mencakup seluruh aspek fisik yang ada di dalam perusahaan. Fasilitas berguna untuk memuaskan perasaan pelanggan berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan dari para pelanggan (Yazid, 2015:136).

Berdasarkan observasi peneliti yang merujuk dari jurnal untuk mengetahui masalah penelitian terdahulu berkaitan dengan tema yang sedang dibahas, hasil penelitian yang dilakukan oleh Aziza (2019) menunjukkan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain dari Wardhana dan Sitohang (2021) menunjukkan variabel *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyono dan Djatmiko (2018) menunjukkan bahwa dimensi *customer experience* berpengaruh positif signifikan secara simultan maupun parsial terhadap *customer satisfaction*. Penelitian lain dari Septian dan Handaruwati (2021) menunjukkan bahwa variabel *customer experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayusman, Khotimah, Damanik (2022) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain dari Hidayat, Arief, dan Pramesthi (2021) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khairusy (2020) menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen. Penelitian lain dari Wijaya & Sujana (2020) menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui apakah variabel *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus. Untuk itu dalam menyusun skripsi ini saya mengambil judul **"Pengaruh *Store Atmosphere*, Pengalaman Pelanggan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus)"**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Store atmosphere*, Pengalaman Pelanggan, Fasilitas, dan Harga. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.
2. Objek penelitian ini adalah seluruh pelanggan restoran Papa Ron's Pizza Kudus bertempat di Pasar Swalayan ADA Jl. Raya Kudus – Jeparo KM.1, Purwosari, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59316.
3. Penelitian ini dilakukan 2 bulan setelah proposal disetujui, yaitu pada bulan Maret dan April 2023.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Volume penjualan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus tidak mengalami peningkatan ditunjukkan pada gambar 3.
2. Ketidakpuasan mengenai harga (gambar 2), *store atmosphere* (tabel 1), pengalaman pelanggan (tabel 2), fasilitas (tabel 3) pada Papa Ron's Pizza Kudus.

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus ?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Papa Ron's Pizza Kudus?
5. Bagaimana pengaruh *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan restoran Papa Ron's Pizza Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Kudus.

3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Kudus.
5. Untuk menganalisis pengaruh *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi yang dapat dilihat dan diakses oleh mahasiswa atau dosen guna menjadi sumber referensi yang bermanfaat serta dapat menjadi acuan untuk penulisan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan perusahaan untuk menjaga serta meningkatkan *store atmosphere*, pengalaman pelanggan, fasilitas, dan harga agar pelanggan tetap merasa nyaman dan puas terhadap produk yang dimiliki oleh perusahaan.