

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **Latar Belakang**

Perkembangan usaha makanan beberapa tahun belakangan ini tumbuh sangat pesat. Perkembangan aktivitas dan jumlah penduduk, terlebih lagi dalam tingkat remaja dan mahasiswa menjadikan bisnis makanan cepat saji menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Konsumen kosmopolitan lebih berminat pada produk atau merek luar negeri dan memandang produk dan merek dalam negeri (domestik) lebih rendah kualitasnya dibandingkan dengan produk-produk luar negeri tersebut (Purwanto 2014). Hal ini dipacu oleh semakin cepatnya arus informasi yang saat ini semakin tidak ada batasnya.

Restoran saat ini tidak hanya menjadi sebuah tempat untuk makan, tetapi juga mulai menambah fungsi lain yaitu sebagai tempat untuk menghilangkan penat dan tempat untuk bersosialisasi dengan kerabat dan relasi setelah seharian bekerja dan beraktivitas. Hal ini ditandai dengan mulai meningkatnya kesadaran para pemilik tempat makan untuk meningkatkan kenyamanan dari restoran tersebut yang dilihat dari design yang diatur sedemikian rupa untuk menarik perhatian dari calon pembeli, mulai dari pemilihan gambar, cat, kursi dan meja, hiasan-hiasan, dan lain-lain.

Di Indonesia banyak sekali restoran skala kecil hingga skala besar yang mengusung tema dari negeri lain, seperti restoran Jepang yang akhir-akhir ini mulai banyak diminati beberapa kalangan terutama anak muda dan mahasiswa. Makanan Jepang lebih menonjolkan cita rasa ikan dan keindahan dalam penyajiannya, seperti sushi, takoyaki, okonomiyaki, dan lain-lain. Disamping mengedepankan keindahan dan estetika, makanan Jepang juga kaya akan nilai gizi karena makanan Jepang kebanyakan mengandung sayur-mayur dan ikan-ikanan yang kaya akan nutrisi yang baik bagi tubuh manusia.

Kualitas pelayanan adalah tingkatan kondisi baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa yang dinilai berdasarkan harapan konsumen. Selain itu sebuah perusahaan jasa juga harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan dan harus selalu berada diatas pesaing atau lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Jadi selain dari suasana restoran (suasana restoran), kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penilaian konsumen terhadap minat beli mereka.

Semakin meningkatnya jumlah rumah makan di Bintaro, tingkat persaingan juga semakin meningkat. Pemilik usaha dituntut untuk memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih unggul sesuai kebutuhan pelanggan agar dapat mempertahankan eksistensinya, Mustaqim (2015). Selain mempertahankan eksistensinya di dunia kuliner, menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dengan cara membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan (hubungan pemasar) sudah menjadi bahan pertimbangan. Hubungan pemasar mengubah cara pemasar yang tadinya hanya berfokuskan pada penjualan produk atau transaksi, menjadi menciptakan juga rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggannya karena pelanggan merasa lebih diperhatikan dan menimbulkan rasa simpati yang lebih saat berada di tempat *cafe* tersebut. yang akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pada *cafe* tersebut (retensi pelanggan).

Hal ini menarik untuk diteliti karena apakah kualitas pelayanan (*service quality*), suasanaik restoran (*atmospheric*) dan *hubungan pemasar* memiliki peran penting pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada retensi pelanggan? Suasana restoran pada umumnya sangat ditonjolkan oleh restoran-restoran bernuansa etnik tersebut, mulai dari faktor desain termasuk tata letak dan perabotan, musik, warna, aroma dan bahkan seragam pelayanan restoran yang menunjukkan etnik tertentu (misalnya Kimono Jepang) dapat memainkan peran penting dalam menarik pelanggan untuk berkunjung dan makan di restoran tersebut.

. Kedai Nakoyaki merupakan salah satu kedai yang menyediakan makanan Jepang dengan rasa yang enak, juga harga yang ditawarkan sangat murah karena untuk menembus pasar mahasiswa dengan *budget* yang terbatas. Berdasarkan pengamatan terhadap para

konsumen di daerah Bintaro yang kebanyakan adalah mahasiswa STAN yang rata-rata datang dari luar Jakarta (perantau), hal ini yang mendorong peneliti untuk memilih konsumen Kedai Nakoyaki sebagai responden. Untuk mempertahankan retensi pelanggan perusahaan harus meningkatkan beberapa aspek yang berhubungan dengan konsumen, yaitu kepercayaan, komitmen, kepuasan dan kualitas layanan.

Kedai Nakoyaki adalah salah satu dari sekian banyak cafe yang sedang berkembang di Bintaro. Pada awal tahun 2017 tepatnya pada bulan Januari, Kedai Nakoyaki pertama kali berdiri dengan hanya berjualan satu jenis makanan jepang saja yaitu *takoyaki* dan hanya menggunakan gerobak, namun seiring berjalannya waktu, Kedai Nakoyaki mengalami kemajuan yaitu dirombaknya tempat berjualannya yang tadinya gerobak, menjadi sebuah kedai makan yang pada akhirnya dirombak lagi menjadi sebuah cafe, selain perombakan lokasi tempat berjualan, menu yang disajikan juga semakin beragam, dan dalam waktu dekat akan membuka cabang. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana Kedai Nakoyaki dapat mempertahankan eksistensinya di dunia kuliner dan semakin bisa semakin berkembang.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **RETENSI PELANGGAN (Studi Pada Kedai Nakoyaki Di Bintaro)**"

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung pada retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki?
3. Apakah hubungan pemasar berpengaruh pada retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki?
4. Apakah hubungan pemasar berpengaruh terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki?

5. Apakah suasana restoran berpengaruh langsung terhadap retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki?
6. Apakah suasana restoran berpengaruh terhadap retensi melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung pada retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki
3. Untuk mengetahui apakah hubungan pemasar berpengaruh terhadap retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki
4. Untuk mengetahui apakah hubungan pemasar berpengaruh terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki
5. Untuk mengetahui apakah suasana restoran berpengaruh langsung terhadap retensi pelanggan di Kedai Nakoyaki
6. Untuk mengetahui apakah suasana restoran berpengaruh terhadap retensi melalui kepuasan pelanggan di Kedai Nakoyaki

### **Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh antara kualitas layanan dengan suasana restoran terhadap retensi pelanggan di kedai nakoyaki.

2. Manfaat praktisi

a. Bagi penulis

Manfaat dari hasil penelitian ini menjadikan wadah bagi penulisan untuk menyerap seluruh ilmu yang didapat selama menjalani pendidikan di Universitas UPN “Veteran” Jakarta ini.

b. Bagi Pembaca

Dapat menjadi salah satu sumber informasi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian di ranah bisnis khususnya pemasaran mengenai tingkat penjualan

