

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam industri layanan makanan, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci yang memengaruhi kesuksesan sebuah restoran atau warung makan. Menyediakan makanan yang lezat saja tidak lagi cukup untuk memastikan loyalitas pelanggan, karena harga dan variasi menu juga memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh harga dan variasi menu makanan terhadap kepuasan pelanggan di industri kuliner.

Dalam industri layanan makanan seperti catering, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Dua aspek utama yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan cita rasa makanan yang disajikan. Dalam konteks ini, Catering Wangi Daun menjadi subjek penelitian yang menarik karena perusahaan ini beroperasi dalam industri layanan makanan yang kompetitif di mana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama.

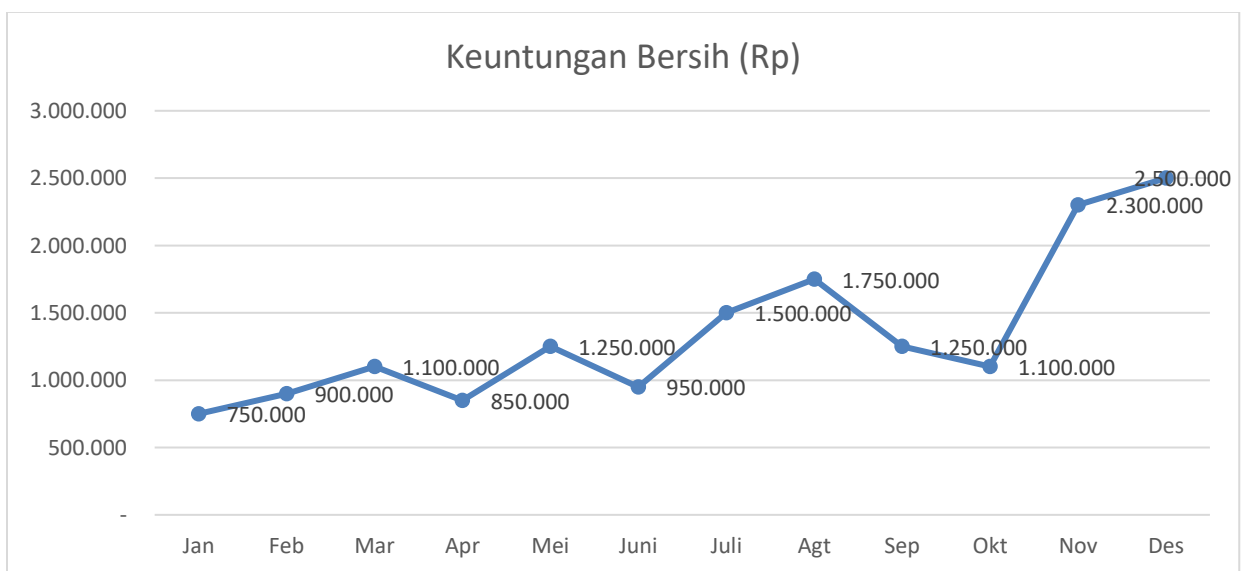
Kualitas pelayanan adalah salah satu elemen penting dalam menentukan pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa catering. Hal ini mencakup responsifnya pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan, keramahan staf, kecepatan dalam mengatasi keluhan, serta keseluruhan pengalaman interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Sebagai contoh, waktu pengiriman yang tepat, komunikasi yang jelas, dan fleksibilitas dalam memenuhi permintaan pelanggan merupakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Citra Savitri & Flora Patricia Anggela, 2020).

Wangi Daun Catering didirikan pada tahun 2011. Pendirinya adalah Nilashanti Umar WHK dan Sovie Soetjipto. Pada awalnya Wangi Daun Catering berlokasi di Jl. Kusumaatmadja No. 11, Jakarta Pusat. Pada tahun 2022 Catering Wangi Daun membuka anak cabang perusahaan yaitu Kantin Shankara yang berlokasi di Jl. Taman Margasatwa No. 26, Jakarta Selatan. Untuk mempermudah bisnis maka Ibu Nilashanti dan rekan memutuskan untuk menggabungkan kedua usahanya di satu tempat. Catering Wangi Daun dipindahkan ke Jl. Taman Margasatwa No.26, Jakarta Selatan.

Selain kualitas pelayanan, cita rasa makanan juga memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada catering. Cita rasa makanan yang lezat dan berkualitas dapat meningkatkan pengalaman kuliner pelanggan dan menciptakan kesan positif terhadap layanan catering tersebut. Sebaliknya, jika makanan kurang enak atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berdampak negatif pada citra perusahaan (Huang & Hsieh, 2013).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2017; Runtunuwu et al., 2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan. Begitu pula dengan cita rasa makanan, penelitian yang dilakukan oleh (Indrasari, 2017; Sari, 2021; Surahman & Winarti, 2021) menemukan bahwa citarasa makanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri layanan makanan.

Dalam konteks Catering Wangi Daun, pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan cita rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Sebagai perusahaan yang beroperasi di industri layanan makanan, Catering Wangi Daun perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dan cita rasa makanan yang lezat dapat terus dipertahankan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Dibawah ini disajikan tren perkembangan keuntungan bersih tahun 2023.



Gambar 1.1. Keuntungan Bersih Wangi Daun Catering Juli-Des Tahun 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, Pertama, dari data tersebut, terlihat bahwa keuntungan bersih Wangi Daun Catering mengalami fluktuasi sepanjang tahun, dengan kenaikan dan penurunan yang signifikan dari bulan ke bulan. Misalnya, terjadi kenaikan yang cukup besar dari bulan Januari hingga Maret, mencapai puncaknya pada bulan Maret dengan keuntungan bersih sebesar 1.1 juta rupiah. Namun, kemudian terjadi penurunan pada bulan April dan Juni sebelum kembali meningkat pada bulan Juli dan Agustus. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor musiman atau tren tertentu yang memengaruhi omset penjualan Wangi Daun Catering.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis di industri kuliner yang sangat kompetitif. Usaha catering yang berhasil menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan memiliki peluang yang lebih besar untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas pelayanan dan citra rasa makanan sangatlah penting bagi pemilik bisnis kuliner untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin sengit.

Namun demikian, meskipun pentingnya kualitas pelayanan dan cita rasa makanan telah diakui secara luas, masih terdapat potensi untuk meningkatkan pemahaman dan implementasi praktik terbaik dalam konteks catering Wangi Daun. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, cita rasa makanan, dan kepuasan pelanggan menjadi relevan untuk memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan ini dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan mengenai latar belakang masalah diatas dan pertimbangan penelitian tertarik untuk mengetahui lebih lanjut lagi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, Adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan Keluhan yang Tidak Efektif: Jika Wangi Daun Catering tidak memiliki sistem yang efektif untuk menangani keluhan pelanggan, hal ini dapat menjadi masalah yang signifikan terkait kualitas pelayanan.
2. Ketidaksesuaian Ekspektasi Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan: Salah satu masalah yang mungkin dihadapi adalah ketidaksesuaian antara harapan atau ekspektasi pelanggan

- dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan mungkin memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan, tetapi jika kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi standar yang diharapkan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
3. Variabilitas Kualitas Pelayanan: Catering Wangi Daun mungkin menghadapi masalah dalam menjaga konsistensi dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Variabilitas dalam pengalaman pelanggan, seperti waktu pengiriman yang tidak konsisten, ketidaksesuaian antara pesanan dan pengiriman, atau kurangnya responsif terhadap keluhan pelanggan, dapat menjadi masalah yang memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
 4. Konsistensi dalam Cita Rasa Makanan: Masalah lain yang mungkin muncul terkait dengan cita rasa makanan adalah konsistensi dalam penyajian makanan. Jika cita rasa makanan tidak konsisten dari waktu ke waktu, pelanggan mungkin merasa kecewa atau tidak puas dengan pengalaman kuliner yang diberikan. Variabilitas dalam cita rasa makanan juga dapat memengaruhi citra dan reputasi catering Wangi Daun di mata pelanggan.
 5. Kurangnya Pengawasan dan Peningkatan Kualitas: Catering Wangi Daun mungkin menghadapi tantangan dalam melakukan pengawasan dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas pelayanan dan cita rasa makanan. Kurangnya sistem monitoring yang efektif atau kurangnya komitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dapat menyebabkan masalah dalam menjaga dan meningkatkan standar kualitas yang diinginkan oleh pelanggan.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan variasi cita rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Wangi Daun Catering.

1.4. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah, maka peneliti merinci pertanyaan penelitian yang timbul berdasarkan permasalahan pokok yang ada dan diungkap dalam bentuk pertanyaan.

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering ?
2. Apakah secara parsial variasi cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering?

3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering
3. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan dan cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Wangi Daun Catering

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan bekal ilmu pengetahuan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang dapat dibangku perkuliahan sehingga dapat membandingkan yang didapat dalam bidang manajemen pemasaran dengan prakteknya dilapangan.
2. Bagi perusahaan
Dapat dijadikan acuan bagi perusahaan pengembangan dalam menentukan strategi penjualan pada Wangi Daun Catering
3. Bagi Masyarakat
Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan terutama dalam melakukan pengembangan bagi Wangi Daun Catering

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang di ambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini.