

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena deflasi yang terjadi secara beruntun pada tahun 1999 setelah krisis finansial Asia tercatat kembali di Indonesia selama 3 bulan berturut-turut pada tahun 2024. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada Juli 2024 terjadi deflasi sebesar 0,18%, dengan Indeks Harga Konsumen (IHK) turun dari 106,28 pada Juni 2024 menjadi 106,09 pada Juli 2024. Deflasi yang terjadi ini merupakan deflasi bulanan, di mana fenomena tersebut lebih dipicu oleh naiknya pasokan kebutuhan, bukan akibat turunnya permintaan. Selain itu, data dari laman Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa fenomena deflasi juga dipengaruhi oleh penurunan jumlah uang beredar di masyarakat, yang mengakibatkan daya beli masyarakat menurun.

Fenomena ini memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk industri *food & beverage*, yang sebelumnya menjadi salah satu sektor dengan pertumbuhan pesat. Dalam situasi ini, masyarakat cenderung mengurangi pengeluaran untuk makan di luar, seperti di restoran dan *cafe*, dan lebih memilih untuk memasak di rumah atau mencari alternatif yang lebih hemat biaya. Perubahan perilaku konsumsi ini menyebabkan penurunan omzet di berbagai bisnis kuliner, termasuk Restoran Delapan Padi di Kota Bandung. Berdasarkan data laporan penjualan, omzet Restoran Delapan Padi

menunjukkan tren penurunan dari Juni 2024 hingga Mei 2025, seperti yang ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 1. 1 Omzet Penjualan Restoran Delapan Padi Kota Bandung Periode Juni 2024 – Mei 2025

Sumber: Data Diolah, 2025

Pada bulan Juni 2024 omzet penjualan berada di angka Rp 597.111.400 pada bulan Juli mengalami penurunan sebesar Rp 6.074.100 pada bulan Agustus mengalami kenaikan Rp 199.647.198 hal ini dikarenakan event kemerdekaan 2024 sehingga mengalami kenaikan. Pada September 2024 kembali mengalami penurunan sebesar Rp 175.094.148 namun mengalami kenaikan yang tidak signifikan di bulan Oktober sebesar Rp 19.703.675 sayangnya, pada bulan November Mengalami penurunan sebesar Rp 121.469.637, lalu mengalami kenaikan yang signifikan di bulan Desember sebesar Rp 411.831.087 kenaikan ini terjadi karna banyak *event* untuk natal, namun di bulan januari mengalami penurunan lagi sebesar Rp 184.473.243 Tren penurunan ini terus terjadi hingga bulan Mei 2025.

Penurunan omzet penjualan yang dialami oleh Restoran Delapan Padi menunjukkan adanya masalah yang signifikan dalam mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Menurut (Kurniawan & Auva, 2022:1481) Loyalitas Pelanggan adalah bentuk kesetiaan yang diberikan pelanggan secara sukarela tanpa adanya paksaan. Loyalitas ini sangat penting karena dapat membantu perusahaan mempertahankan kinerja keuangan yang stabil serta memperpanjang keberlangsungan bisnis. Namun, berdasarkan tren yang diamati, banyak pelanggan yang mulai beralih ke restoran lain, memilih produk alternatif, atau mengurangi frekuensi kunjungan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti meningkatnya responsivitas pelanggan terhadap promosi, diskon, atau penawaran harga dari kompetitor. Kondisi ini menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan terhadap restoran Delapan Padi cenderung luntur, yang berdampak pada ketidakstabilan penjualan. Menurut (Firdausi, 2020:26) menyatakan bahwa manfaat utama dari Loyalitas Pelanggan adalah kemampuannya untuk mengurangi dampak serangan kompetitor, baik dalam hal Kualitas Produk maupun persepsi. Namun, jika loyalitas ini tidak dijaga, pelanggan akan lebih mudah berpindah ke kompetitor, sehingga memperburuk posisi perusahaan di pasar.

Selain loyalitas, Kualitas Produk merupakan salah satu elemen penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Dalam konteks restoran, kualitas ini mencakup aspek rasa, penyajian, inovasi menu, hingga konsistensi produk yang dihidangkan Menurut Tjiptono dalam (Razak, 2019:22) Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal, terdapat indikasi bahwa pelanggan merasa kurang puas terhadap beberapa aspek produk di Restoran Delapan Padi, termasuk inovasi menu yang terbatas dan tampilan makanan yang kurang menarik secara visual. Hal ini berpotensi memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas keseluruhan restoran, sehingga menjadi faktor penting yang perlu dievaluasi lebih lanjut

Kualitas Layanan juga menjadi elemen krusial dalam membangun pengalaman pelanggan yang positif. Dalam industri restoran, Layanan mencakup responsivitas, kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, keandalan staf, hingga keramahan. Menurut Nanang Tasunar dalam (Lesmana, 2019:118) Kualitas Layanan mencerminkan inti dari kinerja suatu Layanan yang dirasakan konsumen, termasuk bagaimana staf memenuhi ekspektasi pelanggan. Indikasi awal menunjukkan bahwa aspek kualitas Layanan di Restoran Delapan Padi, seperti kecepatan respons dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, masih memerlukan peningkatan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Guna memperkuat analisis terhadap indikasi awal tersebut, dilakukan pra survei guna mendapatkan gambaran yang lebih spesifik mengenai Kualitas Produk, Kualitas Layanan, serta Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi. Hasil pra survei ini diharapkan dapat memberikan data yang akurat sebagai dasar untuk menyusun strategi perbaikan yang relevan. Berikut adalah hasil pra survei yang telah dilakukan:

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Loyalitas

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Pelanggan sering membeli kembali menu dari restoran Delapan Padi	5	25%	15	75%
2	Pelanggan pernah mencoba menu lain yang ditawarkan oleh restoran Delapan Padi	7	35%	13	65%
3	Pelanggan pernah merekomendasikan restoran Delapan Padi kepada teman atau keluarga Anda	6	30%	14	70%
4	Pelanggan tetap memilih restoran Delapan Padi meskipun ada penawaran menarik dari restoran lain	5	25%	15	75%
RATA – RATA		5,75	29%	14,25	71%
JUMLAH RESPONDEN		20			

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Hasil pra survei menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan Restoran Delapan Padi masih tergolong rendah. Sebanyak 25% responden sering membeli kembali menu restoran, dan 35% pernah mencoba menu lain yang ditawarkan. Selain itu, 30% responden mengaku pernah merekomendasikan restoran kepada orang lain, sedangkan hanya 25% yang tetap memilih restoran meskipun ada penawaran menarik dari kompetitor. Secara keseluruhan, rata-rata hanya 29% responden yang menunjukkan loyalitas, sementara 71% lainnya tidak loyal. Temuan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan Kualitas Layanan , produk, dan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk memperkuat Loyalitas Pelanggan.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Pelanggan merasa Layanan di restoran Delapan Padi cepat, dan nyaman	7	35%	13	65%
2	Restoran Delapan Padi memiliki menu atau fasilitas tambahan yang menurut Anda istimewa dibandingkan restoran lain	6	30%	14	70%
3	Pelanggan pernah mengalami kendala seperti kesalahan pesanan atau kerusakan dalam produk yang disajikan di restoran Delapan Padi	8	40%	12	60%
4	Pelanggan merasa puas dengan penanganan keluhan atau permintaan tambahan yang diberikan oleh staf restoran Delapan Padi	7	35%	13	65%
5	Pelanggan merasa desain interior restoran Delapan Padi dan penyajian makanannya menarik secara visual	5	25%	15	75%
6	Pelanggan percaya bahwa restoran Delapan Padi memiliki citra dan reputasi yang baik di kalangan konsumen	4	20%	16	80%
RATA - RATA		6,17	31%	13,83	69%
JUMLAH RESPONDEN		20			

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil pra survei diatas Kualitas Produk restoran Delapan Padi menunjukkan bahwa mayoritas responden belum sepenuhnya puas dengan berbagai aspek yang diukur. Sebanyak 20 responden, hanya 35% yang merasa Layanan restoran cepat dan nyaman, dan hanya 30% yang menganggap restoran memiliki menu atau fasilitas yang istimewa dibandingkan restoran lain. Sebanyak 40% responden mengaku pernah mengalami kendala seperti kesalahan pesanan atau kerusakan produk yang disajikan, sementara 35% merasa puas

dengan penanganan keluhan atau permintaan tambahan dari staf. Selain itu, hanya 25% responden yang menilai desain interior dan penyajian makanan menarik secara visual, dan 20% yang percaya restoran memiliki citra serta reputasi yang baik di kalangan konsumen. Secara keseluruhan, rata-rata jawaban positif hanya sebesar 31%, sedangkan 69% responden memberikan jawaban negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan layanan restoran Delapan Padi masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Pelanggan merasa fasilitas fisik seperti kebersihan, dekorasi, dan kenyamanan di restoran Delapan Padi memenuhi harapan Anda	2	10%	18	90%
2	Layanan yang diberikan restoran Delapan Padi selalu sesuai dengan yang dijanjikan	5	25%	15	75%
3	staf restoran Delapan Padi sigap dan cepat dalam membantu kebutuhan Anda	4	20%	16	80%
4	pelanggan merasa yakin dengan pengetahuan dan kemampuan staf Delapan Padi dalam memberikan Layanan yang profesional	6	30%	14	70%
5	Staf restoran Delapan Padi menunjukkan perhatian dan kepekaan terhadap kebutuhan Anda selama kunjungan	8	40%	12	60%
RATA - RATA		5	25%	15	75%
JUMLAH RESPONDEN		20			

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Hasil pra survei menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Restoran Delapan Padi masih belum memadai menurut sebagian besar responden. Sebanyak 10% responden merasa fasilitas fisik, seperti kebersihan, dekorasi, dan kenyamanan, telah memenuhi harapan mereka. Hanya 25% responden yang menyatakan bahwa Layanan restoran selalu sesuai dengan yang dijanjikan, dan 20% merasa bahwa staf sigap serta cepat dalam membantu kebutuhan mereka. Sebanyak 30% responden menyatakan yakin terhadap pengetahuan dan kemampuan staf dalam memberikan Layanan yang profesional, sementara 40% merasa bahwa staf menunjukkan perhatian dan kepekaan terhadap kebutuhan mereka selama kunjungan. Secara keseluruhan, rata-rata hanya 25% responden memberikan jawaban positif terhadap indikator Kualitas Layanan, sementara 75% lainnya memberikan jawaban negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan di Restoran Delapan Padi memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kebersihan, efisiensi Layanan, serta perhatian staf terhadap pelanggan, guna memenuhi ekspektasi konsumen dan meningkatkan kepuasan mereka.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Penurunan omzet penjualan secara signifikan dari Oktober 2023 hingga September 2024.
2. Rendahnya tingkat Loyalitas Pelanggan terhadap restoran.
3. Ketidakpuasan pelanggan terhadap Kualitas Produk, termasuk inovasi menu, penyajian, dan tampilan makanan.

4. Kualitas Layanan yang belum optimal, terutama dalam hal responsivitas, keandalan, dan perhatian staf terhadap kebutuhan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan diatas dan mengingat luasnya permasalahan yang harus diteliti, maka untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan, peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Variabel *independen* yang diteliti terdiri dari faktor Kualitas Produk dan Kualitas Layanan pada Restoran Delapan Padi Kota Bandung.
2. Variabel *dependen* yang diteliti terdiri dari faktor Loyalitas Pelanggan pada Restoran Delapan Padi Kota Bandung.
3. Unit analisis dibatasi pada data penjualan Restoran Delapan Padi Kota Bandung.
4. Waktu penelitian dibatasi pada laporan penjualan periode Oktober 2023 – September 2024

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dengan mempertimbangkan keterbatasan masalah di atas maka rumusan masalah yang menjadi pusat kajian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana kondisi Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung
- 2 Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung

- 3 Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung
- 4 Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi, jenjang program Pendidikan sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanggarbuana YPKP Bandung. Adapun tujuan penelitian untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung
2. Mengukur pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung
3. Mengukur pengaruh Kualitas Layanan pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung
4. Mengukur pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Delapan Padi Kota Bandung

1.6 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang di harapkan di penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat / kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan manajemen layanan. Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya

literatur yang membahas hubungan antara Kualitas Produk , Kualitas Layanan , dan Loyalitas Pelanggan, terutama dalam konteks industri restoran.

1.6.2 Manfaat / kegunaan Praktis

Diharapkan peneliti memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman peneliti mengenai pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam melakukan analisis yang relevan dengan bidang manajemen pemasaran, sehingga dapat menjadi bekal untuk penelitian lanjutan di masa depan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi dan meningkatkan aspek Kualitas Produk dan Layanan yang berkontribusi signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan menciptakan keunggulan kompetitif di industri restoran.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi atau mahasiswa yang ingin mempelajari lebih lanjut tentang hubungan antara Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pelanggan. Temuan-temuan dalam penelitian ini juga dapat memperkaya diskusi akademis dan menjadi bahan rujukan untuk penelitian lanjutan di bidang manajemen pemasaran atau manajemen layanan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitiannya dalam menangkap peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang di teliti. Lokasi dari penelitian ini adalah Restoran Delapan Padi yang berada di Jl. Dipatiukur no 08 Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 4 Waktu Penelitian

No	Keterangan	November 2024	Desember 2024	Januari 2025	Februari 2025
1	Pengajuan judul				
2	Penyusunan BAB I				
3	Penyusunan BAB II				
4	Penyusunan BAB III				
5	Sidang UP				
6	Pengolahan Data				
7	Penyusunan				
8	BAB IV,				
9	BAB V,				
10	Lampiran,				
11	Abstrak				
12	Revisi penyusunan skripsi				
13	Sidang Akhir				

Sumber : data diolah peneliti 2025