

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan persentase pertumbuhan ekonomi terbesar di Asia Tenggara, telah mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Berdasarkan data (Aditiya, 2023) Indonesia adalah negara dengan jumlah pertumbuhan ekonomi yang tergolong tinggi di kawasan ASEAN dengan total sekitar 5,17% per kuartal II tahun 2023.



Sumber : <https://goodstats.id>

Gambar 1. 1 Negara Dengan Jumlah Pertumbuhan Ekonomi Terbesar

Indonesia sebagai negara dengan pertumbuhan ekonomi terbesar di Asia Tenggara, mendorong banyak pengusaha untuk mendirikan perusahaan baru & meningkatkan Perusahaan yang sudah ada di berbagai sektor, termasuk industri food & beverage. Industri food & beverage sendiri merupakan salah satu industri

yang selalu berubah dan beradaptasi mengikuti perkembangan yang terjadi. Adaptasi yang dialami oleh industri food & beverage, tentu membuat industri ini terus bertumbuh dan berkembang agar kebutuhan primer manusia dapat terpenuhi.



Sumber : <https://www.dataindustri.com>

**Gambar 1. 2** Pertumbuhan Industri Food & Beverage, Restoran, dan Sejenisnya

Pada gambar 1.2 menurut ([dataindustri.com](http://dataindustri.com)) tentang pertumbuhan industri food & beverage, restoran, dan sejenisnya di Indonesia, memiliki peningkatan secara terus menerus, terkecuali tahun 2020 dikarenakan adanya COVID-19 yang terjadi. Namun, setelah tahun 2020 usai, industri food & beverage ini pun berangsur-angsur meningkat karena masyarakat sudah dapat menjalani kegiatan seperti sedia kala.

Salah satu pelaku usaha dalam industry food & beverage tersebut yaitu Restoran Liwet Asep Stroberi. Restoran Liwet Asep Stroberi merupakan salah satu restoran yang kerap kali dikunjungi ketika berkunjung ke tempat wisata karena pemilihan dan penataan lokasinya yang strategis. Restoran Liwet Asep Stroberi merupakan restoran khas sunda yang didirikan sejak tahun 2006 oleh H. Asep Haelusna dan kini sudah memiliki 14 cabang yang lokasinya tersebar disekitar wilayah Bandung, Garut, dan Tasikmalaya.

Restoran Liwet Asep Stroberi memiliki standar yang tinggi terhadap kenyamanan tempat, baik pada segi keunikan design bangunan maupun segi keindahan alam yang sudah menjadi ciri khasnya. Liwet merupakan *signature* menu yang sudah dikenal oleh masyarakat luas karena proses pembuatannya yang tradisional yaitu dimasak dan disajikan didalam kastrol (kendil). Olahan masakannya pun tanpa menggunakan penyedap rasa (micin dan MSG), melainkan menggunakan bumbu rahasia yang telah dikembangkan agar dapat selalu memanjakan selera makan para pelanggan. Dengan dimilikinya hal-hal tersebut dapat membentuk sikap positif konsumen dalam melakukan Loyalitas Pelanggan.



*Sumber : Google Maps*

**Gambar 1. 3 Rating Total Ulasan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang**

Adapun ulasan yang diberikan pelanggan terhadap Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang yang terdapat pada Google. Rating total yang dimiliki Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang yaitu 4,4 dari 5 dan terdapat sejumlah 3,413 review yang diberikan oleh para pelanggan. Namun, menurut data yang telah diolah peneliti, peneliti mendapatkan total dengan jumlah 11% konsumen memberikan review dari bintang satu sampai tiga yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.

Hal penting yang harus dimiliki setiap restoran adalah Kualitas Pelayanan. Menurut (Rusmiati and Zulfikar, 2017) kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang berupaya untuk memenuhi ketepatan penyampaian yang sesuai dengan

harapan konsumen karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Begitu pula dalam (Lating dan Zulfikar, 2023: 67) kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, dengan mengintegrasikan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan sehingga keinginan pengunjung tercapai tergantung daripada persepsi pengunjung itu sendiri. Kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan pengunjung, dimana setiap pengunjung menginginkan agar produk atau jasa yang dihasilkan produsen dapat memberikan kepuasan kepada pengunjungnya.

Dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan dengan konsumen yang sudah pernah berkunjung ke Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, responden yang pertama yaitu Ibu Euis ketika diberi pernyataan tentang *Responsiveness* atau Daya Tanggap mengatakan “Waktu saya pesen makan di Asstro Lembang sih, pas weekday memang pada jam tertentu, seperti pas jam makan siang atau makan malam pelayanan nya termasuk lama, klo pas waktu weekend karena banyak banget yang mau makan malah sampai *waiting list* ya harus sabar nunggu.” Adapun jawaban dari Bapak Tedi sebagai responden kedua “Menurut saya sih memang lama ya klo makan di Asstro Lembang, cukup ngebuang waktu saya juga klo lagi kerja.” Hal tersebut menjadi masalah yang menandakan bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang tidak memiliki kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak.

**Tabel 1. 1 Survey Awal Variabel Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataan	Hasil Survey	
		Ya	Tidak
1	Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang memiliki ketersediaan tempat parkir yang luas	30 100%	0 0%
2	Pelayan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang dapat dengan jelas menyampaikan informasi terkait dengan menu yang tersedia	24 80%	6 20%
3	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	7 23,3%	23 76,7%
4	Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan kurang sesuai	30 100%	0 0%
5	Keramahan dan kesopanan karyawan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang dalam memberikan layanan	30 100%	0 0%

*Sumber : Konsumen*

Berdasarkan hasil survey awal terhadap 30 responden pada table 1.1 dapat diketahui bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat permasalahan pada poin tiga yaitu konsumen merasa ragu bahwa kasir dapat melayani dengan cepat, terutama jika terdapat banyak pelanggan, karena pada dasarnya kasir pun tidak dapat berbuat banyak jika terdapat pelanggan yang terlalu banyak, karena ketika pemesanan atau pembayaran pun kecepatan pelayanannya tidak menentu.

Selain Kualitas Pelayanan, yang menjadi faktor vital jalannya sebuah Restoran yaitu Kepercayaan Pelanggan. Kepercayaan melibatkan kesediaan individu bertingkah laku dengan keyakinan bahwa mitra dapat memberikan yang diharapkan (Sobandi and Somantri, 2020).

Pada wawancara yang penulis lakukan dengan konsumen yang pernah berkunjung ke Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang mengenai Kepercayaan Pelanggan, Ibu Euis diberi pernyataan mengenai *Competence* atau Kompetensi mengatakan “Memang terkadang Asstro Lembang ini kurang tepat waktu pas melayani, mungkin beberapa pelayannya pada baru disini, jadi pengalamannya

masih pada kurang.” Lalu Bapak Tedi mengatakan “Saya rasa pengalamannya masih pada kurang, jadi mungkin itu sebabnya kurang tepat waktu.” Hal tersebut menjadi masalah yang mengindikasikan bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang tidak mempunyai pengalaman sehingga tidak mampu melayani tepat waktu.

**Tabel 1. 2 Survey Awal Variabel Kepercayaan Pelanggan**

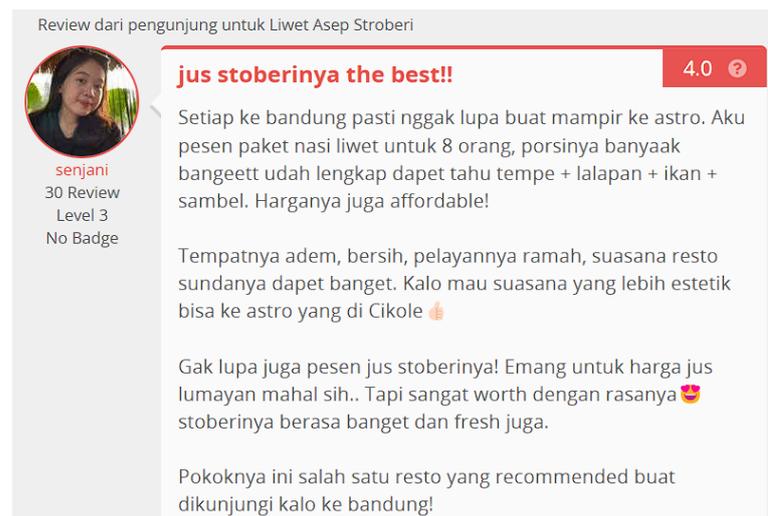
NO	Pernyataan	Hasil Survey	
		Ya	Tidak
1	Saya merasa bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang akan selalu menjaga reputasinya	29 96,7%	1 3,3%
2	Saya merasa bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya	26 86,7%	4 13,3%
3	Saya merasa bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang mempunyai pengalaman sehingga mampu melayani tepat waktu	8 26,7%	22 73,3%

*Sumber : Konsumen*

Berdasarkan hasil survey awal terhadap 30 responden pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada variabel Kepercayaan Pelanggan terdapat permasalahan, pada poin tiga, yaitu konsumen memiliki pendapat bahwa restoran tidak mampu melayani tepat waktu.

Komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan berkunjung kembali, biasa dikenal dengan Loyalitas Pelanggan. Loyalitas Pelanggan ini biasanya terjadi ketika pelanggan sudah merasa sesuai dengan apa yang dimiliki oleh seorang penjual. Menurut (Rusmiati and Zulfikar, 2017) loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap produk atau jasa yang memiliki kekuatan hubungan antara sikap relative terhadap suatu merek dimana pelanggan dapat membeli suatu produk atau jasa secara berulang. Begitu pun menurut Oliver (2014:432) dalam (Kolonio and Soepono, 2019: 833), customer loyalty atau

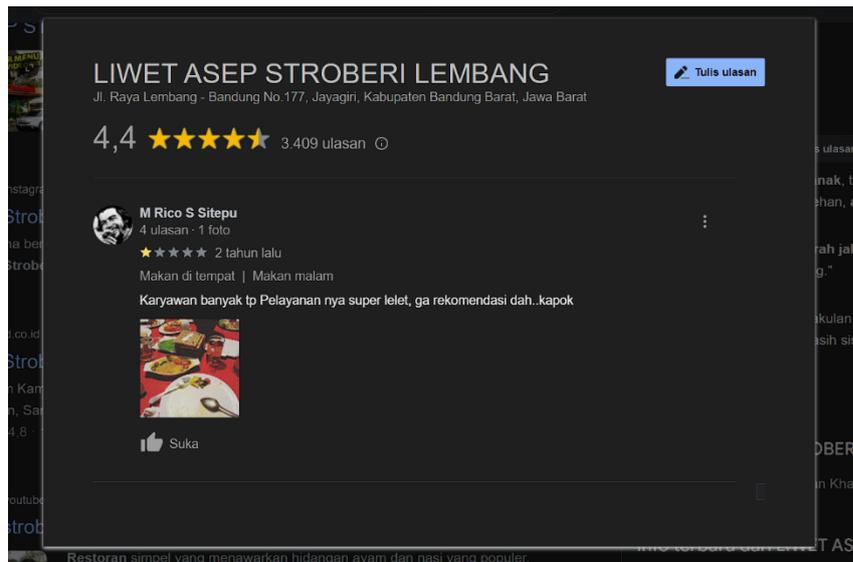
loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk membeli atau menyukai suatu produk sebagai barang atau jasa secara konsisten, yang melakukan pembelian berulang atas merek yang sama, meskipun pelanggan tersebut mendapatkan pengaruh situasional atau marketing dari kompetitor untuk mengganti brand lain.



Sumber : [pergikuliner.com](http://pergikuliner.com)

#### Gambar 1. 4 Ulasan Positif Pelanggan Liwet Asep Stroberi Lembang

Pada gambar 1.8, ulasan positif yang dilakukan pelanggan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang menandakan bahwa Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang merupakan destinasi yang selalu dikunjungi oleh pelanggan tersebut karena memiliki tempat yang bersih, pelayanan yang ramah, suasana yang baik. Selain itu pelanggan tersebut menjadikan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang sebagai salah satu rekomendasi tempat untuk dikunjungi ketika berwisata ke Bandung.



*Sumber : Google Maps*

**Gambar 1. 5 Ulasan Negatif Pelanggan Liwet Asep Stroberi Lembang**

Adapun ulasan negatif pelanggan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang pada gambar 1.9 yang menggambarkan bahwa pelanggan tersebut tidak merekomendasikan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang karena pelayanan karyawan restoran yang tidak cepat.

**Tabel 1. 3 Survey Awal Variabel Loyalitas Pelanggan**

NO	Pernyataan	Hasil Survey	
		Ya	Tidak
1	Saya akan tetap berlangganan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang	28 93,3%	2 6,7%
2	Saya akan merekomendasikan Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang kepada orang lain	14 46,7%	16 53,3%
3	Saya tidak akan terpengaruh pada produk sejenis meskipun produk sejenis memberikan diskon	21 70%	9 30%

*Sumber: Konsumen*

Berdasarkan hasil survey awal terhadap 30 responden pada Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa pada variabel Loyalitas Pelanggan terdapat permasalahan pada poin dua, tidak semua konsumen bersedia merekomendasikan restoran Liwet Asep

Stroberi Lembang kepada orang lain, karena dalam merekomendasikan, konsumen tersebut harus merasa puas terhadap restoran.

Dengan persaingan bisnis yang semakin kompleks, dinamis, dan tidak menentu di era globalisasi ini, menjadi tantangan bagi para pelaku usaha tentang bagaimana cara mereka bersaing dan berlomba-lomba dalam mempromosikan dan memasarkan produk yang mereka miliki.

Berhubungan dengan penjelasan yang telah penulis cermati dan lakukan pada hasil penelitian sebelumnya yang memberi pernyataan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan (Survey pada Konsumen di Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang).

Berdasarkan latar belakang dan hasil survey awal yang dilakukan terhadap responden maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan (Survey pada Konsumen di Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang).

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Dalam variabel Kualitas Pelayanan dalam penjualan produk Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, konsumen merasa bahwa kasir tidak dapat melayani dengan cepat, terutama jika terdapat banyak pelanggan.

2. Dalam variabel Kepercayaan Pelanggan dalam penjualan produk Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, konsumen memiliki pendapat bahwa restoran tidak memiliki pengalaman sehingga tidak mampu melayani tepat waktu.
3. Dalam variabel Loyalitas Pelanggan dalam penjualan produk Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, tidak semua konsumen bersedia merekomendasikan restoran Liwet Asep Stroberi Lembang kepada orang lain.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada survey konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai Kepercayaan Pelanggan pada survey konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan pada survey konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan
5. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Seberapa besar pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan
7. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan pada konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kepercayaan Pelanggan pada konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan pada konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini tentunya bermanfaat bagi penulis dan pendukung yang menyusun pokok bahasan ini, yaitu penulis secara pribadi dan perusahaan tempat penulis melakukan penelitian. Kegunaan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah sebagai berikut.

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

#### **a. Perusahaan**

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting terhadap literatur akademis, khususnya dalam bidang pemasaran. Temuan penelitian dapat memperkaya pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan.

#### **b. Pihak Terkait**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi bagi pihak-pihak yang menghadapi permasalahan serupa dalam analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan.

#### **c. Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang serupa.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

#### **a. Bagi Pengetahuan Ilmu**

Kegunaan penelitian ini dalam bidang pengembangan pengetahuan adalah untuk mengimplementasikan temuan-temuan baru di bidang pemasaran

yang berguna dalam menganalisis dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi indikator bagi peneliti untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan penelitiannya, serta dijadikan bahan penilaian kemampuan dan kapabilitas penelitian peneliti.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti lain karena dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada industri restoran dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi restoran-restoran dalam merencanakan strategi pemasaran mereka.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang yang beralamat di Jl. Raya Lembang - Bandung No.177, Jayagiri, Kec. Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40391.

### **1.6.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian berlangsung selama 7 bulan. Terhitung bulan Maret 2024 sampai September 2024. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut

Tabel 1. 4 Tabel Waktu Penelitian

No.	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengumpulan Draft awal			■																									
2.	Melakukan Penelitian				■	■																							
3.	Mencari Data					■	■	■	■																				
4.	Membuat Proposal					■	■	■	■																				
5.	Seminar									■																			
6.	Revisi										■	■																	
7.	Penelitian Lapangan												■	■	■														
8.	Bimbingan												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9.	Sidang																										■		