**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang** **Masalah**

Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014). (https://www.kajianpustaka.com)

**Tabel 1.1**

**Persentase Perusahaan/Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar Menurut Provinsi dan Tahun Mulai Beroperasi, Tahun 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Provinsi | Tahun Mulai Beroperasi | | | | | Jumlah |
| Sebelum 1981 | 1981-1990 | 1991-1998 | 1999-2009 | Setelah 2009 |
| Jakarta | 0,59 | 2,07 | 7,40 | 35,50 | 54,44 | 100,00 |

Sumber :www.bps.go.id

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa perkembangan restoran di Indonesia tepatnya di DKI Jakarta cukup pesat dari sebelum 1981 sebesar 0,59% dan semakin berjalannya tahun semakin meningkat jumlah persentase rumah makan berskala menengah dan besar. Setelah tahun 2009 hingga sekarang persentasenya sebesar 54,44%.

**Tabel 1.2**

**Persentase Banyaknya Perusahaan/Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar Menurut Provinsi dan Jenis Masakan Utama yang Disajikan, Tahun 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Provinsi | Jenis Masakan Utama | | | | | | Jumlah |
| Indonesia | Amerika & Eropa | *Chinese* | Jepang | Korea | Lainnya |
| DKI Jakarta | 52,78 | 20,56 | 10,28 | 7,50 | 1,94 | 6,94 | 100,00 |

Sumber :www.bps.go.id

Berdasarkan tabel 1.2 ada banyak sekali restoran di DKI Jakarta yang menyajikan berbagai macam jenis masakan, yang terbesar adalah masakan Indonesia sebesar 52,78% dan sekitar 7,50% restoran yang menyajikan masakan Jepang di Jakarta. Walaupun hanya sekitar 7,50% restoran yang menyajikan masakan Jepang namun masakan Jepang diminati oleh masyarakat. Masakan Jepang memiliki banyak jenis yaitu seperti sushi, shabu-shabu, sukiyaki, ramen, udon, dan masih banyak lagi.

Restoran Jepang di Jakarta yaitu seperti Yakoya/Omori, Shabu Ghin, Pare’gu, Hanamasa, Shaburi, Shabu Hachi, The Takemori, Washoku Sato, Yuraku, dll. (http://www.whatsnewjakarta.com/)

Era globalisasi membuat pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kualitas produk dan kualitas layanan. Kualitas produk dan kualitas layanyan memegang perananan yang penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari perspektif konsumen, banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan, serta rendahnya kualitas produk dan jasa. Perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh konsumen ini, bila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan akan menjadi bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Salah satu restoran Jepang yang menyediakan jenis masakan shabu-shabu dan beroperasi di daerah Jakarta Utara, tepatnya berada di Mall Kelapa Gading adalah Shaburi. Restoran ini merupakan restoran Jepang berkonsep *All You Can Eat* dengan jenis masakan shabu-shabu yang menawarkan menu makanan berupa daging sapi, sayuran, hidangan penutup, dll. (https://shabu-shaburi.com/)

Adapun beberapa masalah yang dihadapi oleh restoran Shaburi Kelapa Gading, yaitu ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan oleh Shaburi, beberapa konsumen ada yang merasa tidak puas dengan rasa kuah karena konsumen merasa kuahnya tidak memiliki rasa atau hambar, daging yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen karena konsumen merasa daging yang diberikan terlalu tipis dan terlalu berlemak, dan ada beberapa konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan Shaburi kurang memuaskan karena karyawan Shaburi tidak memenuhi kebutuhan konsumen dan menjawab pertanyaan para konsumen dengan tidak sopan. (https://pergikuliner.com/)

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran Shaburi Kelapa Gading?
2. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Shaburi Kelapa Gading?
3. Apakah Shaburi mampu menangani kemauan pelanggan?
4. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh Shaburi?
5. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Shaburi?
6. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Shaburi?
7. **Batasan Masalah**
8. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran Shaburi Kelapa Gading?
9. Adakah pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Shaburi Kelapa Gading?
10. **Batasan Penelitian**
11. Obyek penelitian ini adalah "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layananterhadap kepuasan konsumen restoran Shaburi Kelapa Gading"
12. Subyek penelitian ini adalah konsumen yang pernah makan di restoran Shaburi Kelapa Gading.
13. Populasi penelitian ini adalah konsumen di restoran Shaburi Kelapa Gading.
14. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : ''Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran Shaburi Kelapa Gading''.

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen restoran Shaburi Kelapa Gading.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran Shaburi Kelapa Gading.
3. **Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memerikan kegunaan sebagai berikut :  

1. Bagi restoran Shaburi, agar dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang mungkin bermanfaat bagi pihak Shaburi guna menyesuaikan kualitas produk dan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti, agar dapat menambah wawasan penulis dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.
3. Bagi pembaca, agar menjadi informasi mengenai adanya pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran Shaburi.