

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan rumah makan di Indonesia mencerminkan dinamika sosial, ekonomi, dan budaya yang terjadi di negeri ini. Sejak masa kolonial, rumah makan telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Indonesia, dengan transformasi yang signifikan dari waktu ke waktu. Pada masa kolonial Belanda, restoran dan warung mulai bermunculan di kota-kota besar seperti Batavia (sekarang Jakarta), Surabaya, dan Medan. Tempat-tempat ini awalnya menyajikan makanan bergaya Eropa untuk melayani kebutuhan kolonial dan elite pribumi, tetapi seiring waktu, warung yang menyajikan makanan lokal juga mulai berkembang, menjadi tempat favorit masyarakat setempat. Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, berbagai jenis rumah makan yang mencerminkan keragaman budaya dan kuliner nusantara mulai bermunculan di kota-kota besar. Rumah makan tradisional yang menyajikan masakan khas daerah, seperti rumah makan Padang dengan masakan Minangnya, rumah makan Sunda dengan hidangan khas Jawa Barat, serta rumah makan Jawa dengan masakan seperti gudeg dan soto, menjadi sangat populer.

Rumah makan merupakan tempat yang menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman untuk dinikmati oleh pelanggan. Sebagai bagian integral dari industri kuliner, rumah makan memainkan peran penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Mereka tidak hanya menjadi tempat untuk makan, tetapi juga sering berfungsi sebagai ruang untuk pertemuan sosial, keluarga, dan

bisnis. Keberagaman jenis rumah makan, mulai dari warung sederhana hingga restoran mewah, mencerminkan keragaman budaya dan selera kuliner yang ada di masyarakat. Setiap rumah makan berusaha menawarkan sesuatu yang unik, baik itu melalui cita rasa makanan, konsep interior, atau layanan yang diberikan, dengan tujuan menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam era modern, perkembangan teknologi juga telah mempengaruhi operasional rumah makan, dimana pemesanan dan pengiriman makanan secara online menjadi semakin umum.

Rumah Makan Padang adalah salah satu ikon kuliner Indonesia yang telah dikenal luas, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Tempat makan ini menyajikan masakan khas Minangkabau dari Sumatra Barat, yang terkenal dengan citarasa rempah-rempah yang kuat dan beragam hidangan lezat. Sejak pertama kali muncul di Jakarta pada awal abad ke-20, rumah makan Padang dengan cepat menyebar ke berbagai penjuru Indonesia dan bahkan hingga ke luar negeri. Ciri khas dari Rumah Makan Padang adalah cara penyajian makanannya yang unik dan menggugah selera. Hidangan biasanya ditampilkan di etalase depan, memungkinkan pelanggan untuk melihat dan memilih berbagai macam lauk yang tersedia.

Dalam industri kuliner, khususnya di Kota Tanjungpinang, Rumah Makan Padang memiliki peran yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan sajian kuliner khas Minang yang kaya akan rasa dan aroma. Namun, di tengah pesatnya perkembangan industri makanan dan persaingan yang semakin ketat, menjaga agar Rumah Makan Padang tetap diminati oleh pelanggan merupakan

tantangan yang nyata. Berikut merupakan data rumah makan yang ada di Tanjungpinang.

Tabel 1. 1

Data Rumah Makan di Kota Tanjungpinang

No	Kecamatan	Rumah Makan
1	Bukit Bestari	45
2	Tanjungpinang Timur	41
3	Tanjungpinang Kota	11
4	Tanjungpinang Barat	27
	Total	124

Sumber: BPS Tanjungpinang Kota (2024)

Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Tanjungpinang telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam jumlah rumah makan, termasuk yang menyajikan masakan Padang. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Tanjungpinang Kota, total terdapat 124 rumah makan yang tersebar di berbagai kecamatan, dengan Bukit Bestari dan Tanjungpinang Timur menjadi dua kecamatan dengan konsentrasi rumah makan tertinggi. Semakin banyaknya rumah makan di Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa tingginya persaingan usaha sejenis. Rumah Makan Bang Man merupakan salah satu rumah makan di Kota Tanjungpinang tepatnya di Kecamatan Bukit Bestari yang merupakan kecamatan dengan jumlah makan tertinggi.

Minat beli ulang menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh rumah makan, termasuk Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang.

Meskipun berhasil menarik pelanggan untuk mencoba masakan mereka, tantangan sebenarnya adalah mempertahankan pelanggan agar kembali lagi untuk makan di tempat yang sama. Persaingan yang ketat dari banyaknya rumah makan sejenis yang menawarkan masakan Padang turut memengaruhi minat beli ulang pelanggan. Pelanggan memiliki banyak pilihan, dan mereka cenderung mencari tempat yang tidak hanya menyajikan makanan yang enak, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan.

Tabel 1. 2

Data Penjualan Rumah Makan Padang Bang Man

No	Bulan	Omset
1	Januari	25 Juta
2	Februari	23 Juta
3	Maret	22 Juta
4	April	21,5 Juta

Sumber: Data Penjualan Rumah Makan Bang Man (2024)

Berdasarkan data penjualan Rumah Makan Padang Bang Man, terlihat adanya fluktuasi omset selama empat bulan terakhir. Pada bulan Januari, omset mencapai puncak tertinggi sebesar 25 juta rupiah. Namun, omset kemudian mengalami penurunan pada bulan Februari menjadi 23 juta rupiah, dan terus menurun menjadi 22 juta rupiah pada bulan Maret. Bulan April menunjukkan penurunan lebih lanjut dalam omset, mencapai angka 21,5 juta rupiah.

Data omset rumah makan Bang Man memberikan gambaran yang penting terkait dengan minat beli ulang pelanggan. Fluktuasi omset yang terjadi selama

empat bulan terakhir menjadi indikator dari kestabilan bisnis dan kepuasan pelanggan. Penurunan omset dari bulan ke bulan menunjukkan adanya penurunan minat beli ulang dari pelanggan.

Harga merupakan salah satu faktor penunjang yang mempengaruhi minat beli ulang seseorang pada suatu produk. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengaruh harga menunjukkan ketertarikan konsumen untuk melakukan pembelian ulang sehingga mengarah pada hubungan yang positif (Sari & Hariyana, 2019). Harga yang terjangkau dan ramah dikantong tentunya menjadi nilai plus tersendiri bagi suatu rumah makan padang, tidak terkecuali rumah makan Padang Bang Man, Rumah makan Padang Bang Man Memiliki harga makanan yang bervariasi tergantung lauk dan jenis olahan yang digunakan. Secara Umum, menu yang terdapat pada Rumah makan Padang Bang Man tergolong beragam dengan mulai harga 10.000 hingga 18.000 rupiah tergantung pada komposisi lauk dan tambahan yang diinginkan pelanggan. Harga produk yang terjangkau dengan tidak menyampingkan cita rasa masakannya, menjadikan konsumen tertarik untuk melakukan pembelian ulang pada Rumah Makan Padang Bang Man.

Selain harga, kualitas pelayanan juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi minat beli ulang di Rumah Makan Padang Bang Man. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional dapat membuat pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman makan mereka. Staf yang menyambut dengan senyuman, cepat dalam menangani pesanan, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan akan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak ramah dapat mengurangi kepuasan

pelanggan dan membuat mereka enggan untuk kembali. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat dan ramah, namun pada survey awal didapati laporan tentang pengalaman yang tidak memuaskan salah satunya kualitas pelayanan yang tidak diutamakan seringkali merupakan sumber kekecewaan. Ketika pelanggan harus menunggu dalam antrian yang panjang atau menunggu giliran mereka, harapan mereka akan pelayanan yang baik menjadi tinggi. Namun, ketika mereka akhirnya dilayani, dan menemukan bahwa mereka tidak diperlakukan dengan prioritas yang pantas mereka dapatkan, hal ini menimbulkan rasa tidak memuaskan yang besar. Ini bukan hanya tentang waktu yang terbuang, tetapi juga tentang bagaimana pelanggan merasa dihargai dan dihormati sebagai individu yang memilih untuk menggunakan layanan tersebut, hal ini dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dan membuat mereka enggan untuk datang kembali. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu cara efektif untuk meningkatkan minat beli ulang di rumah makan ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nur Qudus & Sri Amelia (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Temuan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mudfarikah & Dwijayanti (2022), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari penelitian-penelitian tersebut diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang.

Pengalaman pelanggan secara keseluruhan mencakup semua interaksi yang mereka alami selama kunjungan ke Rumah Makan Padang Bang Man,

termasuk hargadan pelayanan. Faktor-faktor seperti kebersihan tempat, kenyamanan area makan, kecepatan layanan, dan suasana yang menyenangkan semuanya berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan. Pengalaman positif akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, membuat mereka lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan rumah makan kepada orang lain. Sebaliknya, pengalaman negatif, seperti tempat yang kurang bersih atau layanan yang tidak memadai, dapat mengurangi minat beli ulang. Berdasarkan survei awal, terdapat keluhan tentang kebersihan, kenyamanan area makan, suasana rumah makan kurang menarik dan minimnya fasilitas pendukung seperti area parkir yang memadai, akses Wi-Fi, dan ruang makan yang nyaman dapat membuat pelanggan merasa kurang puas. Oleh karena itu, menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan secara keseluruhan sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan minat beli ulang di Rumah Makan Padang Bang Man. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ailudin & Sari (2019), menyatakan bahwa pengalaman pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Temuan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayaumi & Komariah (2021), bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari penelitian-penelitian tersebut diperoleh informasi bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang.

Berdasarkan masalah di atas dan referensi dari peneliti terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas**

Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Rumah Makan Bang Man di Kota Tanjungpinang”

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Harga Rumah Makan Padang Bang Man kurang sesuai dengan nilai yang diterima pelanggan yang mengurangi kepuasan mereka dan mempengaruhi minat untuk membeli kembali.
2. Kualitas pelayanan Rumah Makan Padang Bang Man yang kurang optimal dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dan membuat mereka enggan untuk datang kembali.
3. Pengalaman pelanggan Rumah Makan Padang Bang Man yang kurang menyenangkan seperti kebersihan tempat, kenyamanan area makan, suasana yang kurang menarik dan minimnya fasilitas pendukung seperti area parkir yang memadai, akses Wi-Fi, dan ruang makan yang nyaman dapat membuat pelanggan merasa kurang puas dan menjadi faktor yang membuat pelanggan tidak ingin kembali.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut identifikasi masalah di atas, perumusan masalah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini perlu dibatasi agar tidak melebar kemana-mana sehingga membuat pembahasan dalam penelitian ini menjadi fokus, maka dari itu peneliti menggunakan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini terbatas pada Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang.
2. Fokus penelitian ini terbatas pada pengaruh empat variabel utama yaitu, harga, kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan dan minat beli ulang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?

3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Padang Bang Man di Kota Tanjungpinang?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai syarat pemenuhan tugas akhir guna meraih gelar sarjana. Selain itu, diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi tambahan terhadap pengetahuan dan wawasan.
2. Bagi industry kuliner, penelitian ini memberikan kontribusi pada industri kuliner di Tanjungpinang dengan menyediakan data dan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang. Hal ini bisa menjadi acuan bagi rumah makan lain dalam meningkatkan layanan dan produk mereka.
3. Bagi fakultas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi materi kajian bagi peneliti di masa yang akan datang datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan pemahaman ilmu manajemen, terutama dalam konsentrasi pemasaran.
4. Bagi universitas, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar perbandingan untuk pengembangan penelitian yang serupa di masa yang akandatang. Penelitian ini juga diharapkan dapat

memperdalam pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi atas lima bab, dimana masing-masing dari bab terbagi atas beberapa sub-sub bab. Berikut ini adalah deskripsi dari setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Bagian pada bab ini memberi penjelasan mengenai kajian teori, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan dari hipotesis, dan hipotesis penelitian. Bab ini memberikan uraian mengenai teori dari setiap variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta hipotesis sebagai gambaran yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menjelaskan mengenai variabel-variabel dalam penelitian dan definisi operasionalnya. Selanjutnya, bab ini membahas populasi dan penentuan sampel penelitian, jenis data

yang digunakan, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mencakup uraian mengenai data penelitian, temuan dari penelitian, dan pembahasan mendalam terkait hasil dari data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman kesimpulan dan rekomendasi yang mungkin dapat diambil dari penjelasan lengkap hasil analisis, berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.

