

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner khususnya di sektor makanan, telah menjadi salah satu ladang usaha yang sangat menarik dan diminati banyak orang. Hal ini disebabkan oleh peluang usaha yang cukup menggiurkan, mengingat kebutuhan manusia terhadap makanan atau kebutuhan pokok yang tidak akan pernah hilang. Selain itu, perubahan gaya hidup masyarakat modern yang cenderung sibuk membuat mereka lebih memilih membeli makanan yang sudah jadi daripada memasak sendiri. Kondisi ini membuka peluang besar bagi usaha rumah makan untuk berkembang pesat dan menjadi salah satu bentuk usaha yang memiliki prospek cukup baik, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Namun, meskipun bisnis kuliner menjanjikan, tidak semua usaha rumah makan mampu bertahan dan berkembang. Banyak usaha yang akhirnya gulung tikar atau mengalami penurunan jumlah pengunjung. Fenomena tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan di Tanjungpinang Tahun 2021-2024

Kecamatan	2021	2022	2023	2024
Bukit Bestari	79	110	213	161
Tanjungpinang Timur	108	141	391	276
Tanjungpinang Kota	12	48	168	51
Tanjungpinang Barat	39	42	155	97
Jumlah	238	341	927	585

Sumber: Opendata Tanjungpinang Kota (2025)

Pada Tabel 1.1 Data jumlah restoran di Kota Tanjungpinang dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan adanya dinamika pasar yang signifikan dan kompetitif, terutama pasca-pandemi. Peningkatan pesat terjadi dari tahun 2021 hingga 2023, dengan pertumbuhan mencapai 289,5%. Lonjakan ini mencerminkan optimisme dan respons pelaku UMKM kuliner terhadap pemulihan ekonomi, didorong oleh meningkatnya permintaan masyarakat dan wisatawan yang kembali beraktivitas di luar rumah. Namun, pertumbuhan pesat ini tidak bertahan lama. Pada tahun 2024, jumlah restoran anjlok lagi sekitar 37%. Penurunan ini menandakan bahwa persaingan menjadi sangat ketat, dan tidak semua bisnis mampu bertahan. Banyak restoran yang gagal karena kalah saing, kondisi ekonomi yang kurang stabil, dan masalah lain seperti kebijakan anggaran yang berubah. Meski jumlahnya menurun, angka 585 restoran di tahun 2024 masih lebih tinggi daripada tahun 2021 dan 2022. Ini menunjukkan bahwa pasar kuliner di Tanjungpinang masih menarik bagi para pengusaha. Pelajaran pentingnya adalah, untuk bisa bertahan lama, pengusaha harus punya strategi yang matang, produk yang unik, dan mampu beradaptasi dengan perubahan pasar. Pertumbuhan cepat di awal belum tentu menjamin kesuksesan jangka panjang.

Kondisi ini memicu tingkat persaingan dalam industri kuliner antara satu usaha dan yang lainnya cukup tinggi. Oleh karena itu, para pelaku usaha harus mempersiapkan inovasi dan strategi yang tepat. Bisnis kuliner bukan hanya sekedar menawarkan makanan saja, tetapi harus memberikan banyak manfaat bagi para pengunjung yang datang diantaranya sebagai tempat untuk kejenuhan dan kelelahan yang dialami konsumen, restoran juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas, bertemu teman, menemukan teman dan menjadi salah satu sarana bersosialisasi.

Kepuasan konsumen bukan hanya tercipta dari cita rasa makanan melainkan konsumen juga menginginkan lingkungan yang nyaman, fasilitas yang memadai, harga yang terjangkau, dan cara penyajian yang ramah. Seperti yang dikatakan dalam teori kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2020), mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Untuk menarik konsumen, pelaku usaha juga harus memperhatikan kualitas pelayanan karyawan. Kualitas pelayanan merupakan profit strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Pelaku usaha yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan pondasi dasar pemasaran jasa. Menurut Kotler dan Keller (2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen mendorong loyalitas, yang memberikan dampak positif bagi pelaku usaha. Selain itu, pelayanan terbaik dari karyawan akan memuaskan konsumen dan membangun citra positif bagi bisnis.

Kualitas produk juga memegang peranan penting dalam kepuasan pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh Afwan dan Santosa (2020) menyatakan bahwa kualitas adalah persepsi konsumen. Ini berarti baik atau buruknya kualitas suatu produk dinilai oleh konsumen berdasarkan pandangan mereka. Produk dianggap berkualitas jika dapat

memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli. Jadi, kualitas ditentukan oleh konsumen dan pengalaman mereka terhadap produk dan jasa.

Selain kualitas pelayanan dan kualitas produk, fasilitas juga menjadi faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Bisnis harus mampu memberikan fasilitas yang memadai, Bachtiar *et.al* (2023) menyatakan bahwa fasilitas adalah objek yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan pengguna layanan.

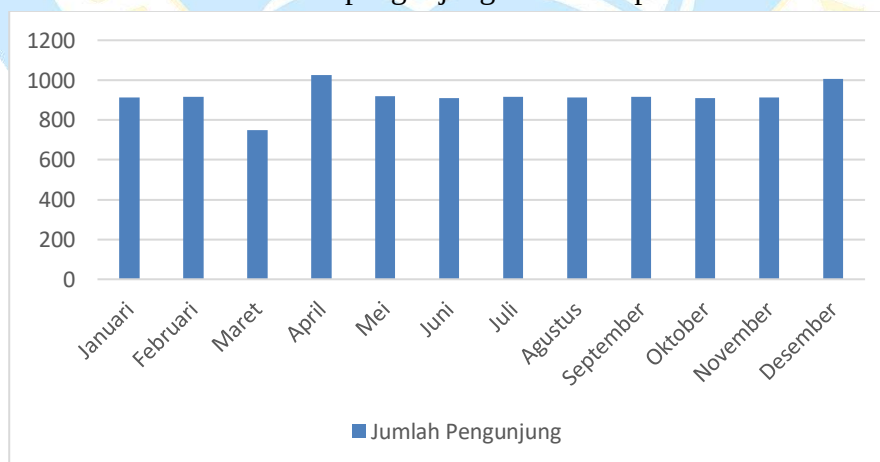
Banyaknya Restoran yang bermunculan telah menimbulkan persaingan, khususnya persaingan harga, mutu pangan, dan pelayanan antar sektor. Akibatnya konsumen lebih selektif dalam memutuskan apa yang akan dibeli. Interaksi antara industri makanan dengan bisnis lainnya mendorong setiap perusahaan untuk mengembangkan ide-ide baru guna menggugah minat konsumen. Meningkatnya persaingan menunjukkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang lebih tinggi terhadap kualitas, pemilihan produk, lingkungan, dan pelayanan, namun dengan harga yang lebih terjangkau, waktu lebih cepat, dengan usaha dan resiko yang lebih rendah.

Restoran yang masih dikategorikan baru ini banyak menarik peminatnya baik dari kalangan anak sekolah sampai yang sudah kerja. Apalagi bagi yang pecinta mie, makan restoran ini menjadi pilihan utama yang populer di Tanjungpinang. Woshmie Tanjungpinang merupakan salah satu tempat makan mie pedas yang cukup populer di wilayah Tanjungpinang, dikenal sebagai "Mie Pedes No.1 Tanjungpinang Raya". Berlokasi di Jl. Haji agus salim Samping Bidan Mai Tepi Laut, Kota Tanjungpinang. Restoran ini terbuka setiap hari mulai pukul 10.00 WIB sampai malam hari pukul 23.00

WIB. Tempat makan ini menawarkan 2 varian mie yaitu mie angel dan mie disko dengan mempunyai tingkatan level kepedasan serta variasi ukuran. Tetapi walaupun menu populer mereka ialah mie, Woshmie juga menyediakan menu makanan lain seperti penyetan, *rice bowl*, serta cemilan seperti udang keju, udang rambutan, aneka pisang goreng dan lainnya.

Dengan biaya yang ramah di kantong dan rasa pada Woshmie yang sudah terbukti, tingkat kepedasan mie ini memastikan tempat ini selalu ramai pengunjung. Selain itu, dengan menciptakan lingkungan restoran yang menarik, minat konsumen untuk mengunjungi restoran semakin meningkat. Dukungan layanan yang berkualitas juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, tidak hanya kemungkinan besar mereka akan melakukan pembelian di kemudian hari, tetapi juga dapat menjadi konsumen tetap yang setia. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan jumlah pengunjung yang terus bertambah dan stabil di restoran tersebut. Seperti dapat dilihat pada Tabel 1.2 mengenai jumlah pengunjung Woshmie pada tahun 2025.

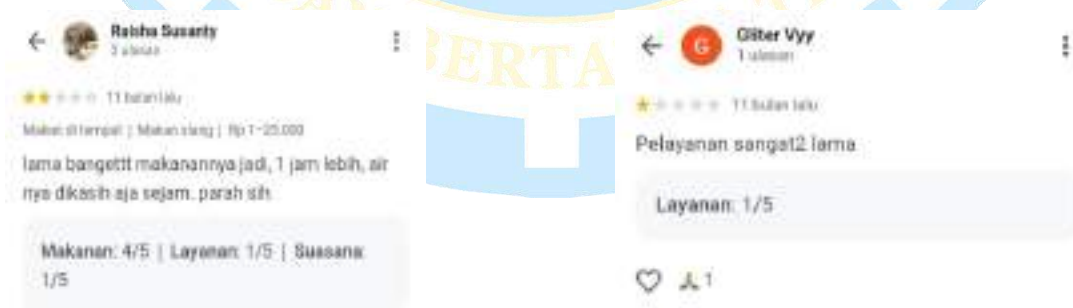
Tabel 1.2 Jumlah pengunjung Woshmie pada tahun 2025



Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai jumlah pengunjung pada Woshmie selama periode Januari hingga Desember 2025 tercatat sebanyak 10.964 orang. Jika dilihat dari distribusi bulanan, jumlah pengunjung terendah terjadi pada bulan Maret, yaitu sebesar 844 dari total kunjungan, sedangkan puncak kunjungan tertinggi tercapai pada bulan April dengan persentase sebesar 1.025. Rendahnya angka kunjungan pada bulan Maret yaitu sebesar 748 dapat dikaitkan dengan pelaksanaan bulan Ramadhan, di mana aktivitas usaha di sektor kuliner, termasuk Woshmie, cenderung mengalami penurunan. Hal ini disebabkan oleh perubahan pola konsumsi masyarakat yang lebih banyak melakukan aktivitas makan di rumah bersama keluarga selama bulan suci tersebut, sehingga berdampak langsung pada menurunnya jumlah pengunjung ke tempat makan seperti Woshmie. Dengan demikian, faktor musiman seperti Ramadhan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menganalisis fluktuasi jumlah pengunjung pada usaha kuliner.

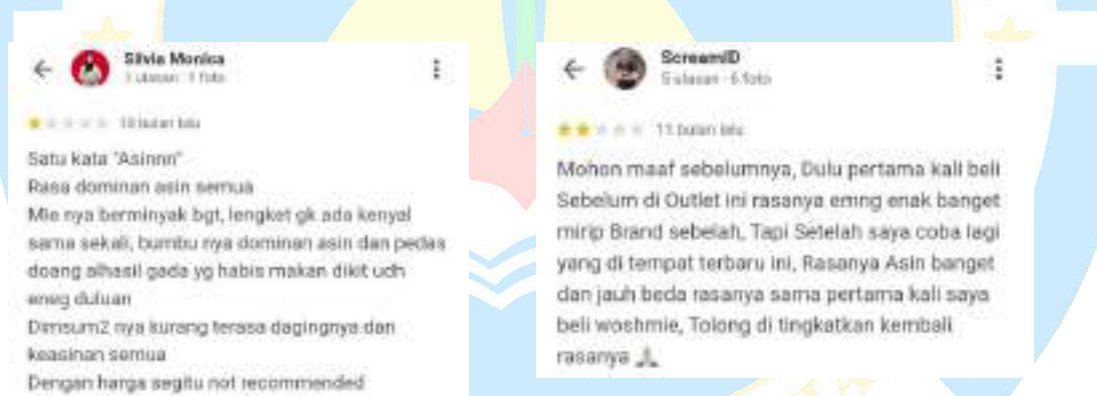
Dengan pengamatan dan survei yang dilakukan, terdapat beberapa fenomena yang terjadi di Woshmie. Dimana di Woshmie masih belum memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, seperti pelayanan yang lama dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini di buktikan dengan beberapa komentar yang di temukan pada Gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 : Komentar konsumen Woshmie terhadap kualitas pelayanan pada Google Review (Google Review, 2025)

Ditemukan beberapa komentar dan penilaian dengan bintang 1 dan 2 pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Woshmie. Ulasan-ulasan tersebut mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Woshmie yang berdampak negatif pada keseluruhan pengalaman makan mereka. Hal ini menandakan bahwa aspek pelayanan menjadi faktor utama yang perlu diperbaiki oleh Woshmie agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi restorannya.

Sementara dilihat dari segi kualitas produknya menunjukkan bahwa Woshmie masih belum memperhatikan kualitas produknya karena ada ditemukannya beberapa keluhan terdapat perbedaan rasa dan tekstur. seperti dapat dilihat pada Gambar 1.2 di halaman berikutnya.



Gambar 1.2 : Komentar konsumen Woshmie terhadap kualitas produk pada Google Review (Google Review, 2025)

Berdasarkan Gambar 1.2 mengenai beberapa komentar konsumen Woshmie terhadap kualitas produk yang ditemukan pada Google Review dapat dilihat bahwa konsumen tersebut mengungkapkan kekecewaan yang cukup besar dengan memberikan review bintang 1 dan 2 terhadap perubahan rasa produk di Woshmie. Konsumen merasa bahwa cita rasa mie yang sebelumnya lezat dan mirip dengan brand lain kini berubah

menjadi terlalu asin dan berminyak, sehingga tekstur mie menjadi lengket dan tidak kenyal seperti yang diharapkan. Selain itu, penggunaan bumbu yang berlebihan, khususnya rasa asin yang dominan, dapat mengurangi kenikmatan pengalaman dalam bersantap.

Restoran tidak hanya dinilai dari kualitas pelayanan dan produknya, tetapi juga dari penyediaan fasilitas yang memadai untuk menunjang kenyamanan konsumen. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, Woshmie terlihat kurang memberikan perhatian yang cukup terhadap fasilitas yang disediakan bagi para konsumennya. Dapat dilihat pada data Tabel 1.3 mengenai daftar fasilitas di Woshmie.

Tabel 1.3 Daftar fasilitas di woshmie

Kategori Fasilitas	Fasilitas	Jumlah
Fasilitas Utama	Ruang makan utama	6-8 meja
	Dapur	1 area dapur kecil
	Toilet	1 unit toilet (<i>unisex</i>)
	Area kasir	1 area kasir kecil
	Tempat parkir	Lahan parkir terbatas
Fasilitas Pendukung	Pendingin ruangan (kipas angin)	2 unit
	Wastafel	1 unit
Peralatan Makan dan Penyajian	Peralatan makan	30-40 set
	Peralatan Dapur	3 unit kompor 2 tungku 2 unit kompor 1 tungku

Sumber: Woshmie, data diolah (2025)

Dapat dilihat pada Tabel 1.3 mengenai daftar fasilitas di Woshmie, fasilitas lahan parkir yang hanya tersedia untuk motor membatasi akses bagi pelanggan yang membawa mobil. Hal ini bisa membuat pelanggan dengan kendaraan roda empat enggan berkunjung,

sehingga mengurangi potensi jumlah pelanggan dan kepuasan mereka. Dengan 3 unit kompor 2 tungku dan 2 unit kompor 1 tungku, total ada 8 tungku kompor. Meskipun ini mungkin cukup untuk operasional harian, jika Woshmie memiliki menu yang beragam atau *volume* pesanan yang tinggi, jumlah tungku ini bisa menjadi kendala. Keterbatasan ini bisa memperlambat proses memasak dan pada akhirnya menyebabkan waktu tunggu makanan yang lebih lama bagi pelanggan, yang tentu saja dapat mengurangi kepuasan. Lalu hanya ada 2 unit kipas angin, jumlah kipas angin yang sedikit ini bisa membuat suasana panas dan tidak nyaman bagi pelanggan, terutama di daerah tropis seperti Tanjungpinang.

Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah diuraikan, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Woshmie Kota Tanjungpinang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Woshmie Kota Tanjungpinang.

1. Pelayanan yang kurang memuaskan di Woshmie seperti waktu tunggu yang lama, hal ini mengurangi kepuasan beberapa konsumen.
2. Kualitas makanan yang disajikan di Woshmie belum memuaskan, konsumen mengeluh terhadap kualitas produk yang masih kurang baik, diantaranya rasa mie yang disajikan terlalu asin dan berminyak, serta untuk tekstur mie lengket dan tidak kenyal.

3. Fasilitas yang diberikan oleh Woshmie kepada pelanggan terbatas seperti pada kipas angin hanya 2 unit, area parkir hanya tersedia untuk motor, dan tidak adanya fasilitas lain seperti mushola.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini membatasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan fasilitas.
2. Penelitian ini dilakukan di tempat makan Woshmie.
3. Objek penelitian ini hanya ditujukan pada konsumen Woshmie yang berdomisili di Kota Tanjungpinang

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, semua kegiatan penelitian mempunyai tujuan yang ingin dicapai, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas secara bersamaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Woshmie Kota Tanjungpinang

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini secara sistematis akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti

Dari Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa mengaplikasikan teori bisnis, khususnya mengenai kualitas produk, layanan, dan fasilitas, untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hasilnya akan memberikan wawasan baru yang berguna, baik untuk teori maupun praktik bisnis.

2. Manfaat bagi Pembaca

Sebagai referensi untuk pengembangan penelitian dan dapat dijadikan masukan (informasi) bagi suatu unit bisnis untuk melaksanakan strategi bisnis khususnya strategi pemasaran produk maupun jasa yang ditawarkannya.

3. Bagi pemilik usaha

Sebagai bahan masukan pada Woshmie dan memberikan acuan dalam hal kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan konsumen yang optimal.

4. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Siapa pun yang ingin meneliti topik yang terkait dengan temuan penelitian ini dapat melakukannya untuk melakukan penelitian yang lebih luas dan tepat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi pada penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penilaian

Dalam sistematika penulisan ini dimaksudkan agar memberikan gambaran yang jelas dan sistematis untuk mempermudah bagi para pembaca dalam memahami penulisan dalam penelitian. Masing-masing bab secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, dan manfaat penelitian, batas penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua didalamnya mengemukakan serta menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung analisis dan pembahasan, memuat review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan hipotesis penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga membahas tentang penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasionalisasi dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memuat tentang hasil penelitian, pengujian asumsi klasik serta pembahasan teoritik baik secara kuantitatif dan statistik.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima berisi tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah, serta berisi tentang saran dan keterbatasan penelitian