

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, dunia usaha mengalami kemajuan yang sangat pesat, ditandai dengan tumbuhnya berbagai jenis bisnis di berbagai sektor, seperti pariwisata, fashion, hingga kuliner. Usaha kuliner sendiri merupakan bentuk kegiatan ekonomi yang bergerak di bidang pengolahan dan penyajian makanan dan minuman, baik dalam skala kecil seperti warung, maupun skala besar seperti restoran. Bisnis kuliner memiliki daya tarik yang tinggi karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar manusia, namun di sisi lain juga menghadirkan persaingan yang semakin ketat seiring bertambahnya jumlah pelaku usaha dengan beragam konsep dan target pasar.

Dalam menghadapi kompetisi tersebut, pelaku usaha kuliner dituntut untuk terus berinovasi dan menerapkan strategi yang efektif, seperti peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan mutu produk, serta pemilihan lokasi usaha yang strategis, agar bisa menarik dan mempertahankan konsumen (Ramadhan, 2020). Salah satu contoh usaha kuliner yang mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan adalah Restoran Rawon Klakah, yang berdiri sejak tahun 2014 di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

Restoran ini memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan restoran lainnya. Pertama, Rawon Klakah dikenal menyajikan menu khas Jawa Timur, terutama rawon, dengan cita rasa yang konsisten dan resep turun-temurun. Kedua, restoran ini menekankan pada konsep kuliner lokal dengan nuansa tradisional

yang kuat, berbeda dengan banyak restoran modern yang cenderung menawarkan makanan kekinian. Ketiga, keunggulan lokasinya yang berada di tepi jalan utama penghubung Kota Probolinggo dan Jember, tepatnya di Kecamatan Klakah, membuatnya mudah diakses oleh konsumen dari berbagai daerah, baik wisatawan maupun masyarakat lokal. Dengan kombinasi antara kekuatan produk lokal, pelayanan yang terus ditingkatkan, serta posisi strategis, Restoran Rawon Klakah mampu bersaing secara berkelanjutan, bahkan mampu memberi kepuasan tersendiri kepada konsumen di tengah maraknya usaha kuliner baru yang bermunculan di sekitarnya.

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan konsumen menjadi fokus utama yang ingin dianalisis. Menurut Mahira *et al.* (2021), kepuasan konsumen merupakan perasaan gembira atau tidak gembira yang timbul setelah konsumen membandingkan antara harapan dengan kenyataan atau kinerja yang diterima. Apabila layanan dan produk yang diterima lebih rendah dari harapan, maka konsumen cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan tercipta.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Restoran Rawon Klakah, dapat dianalisis melalui ulasan-ulasan langsung dari konsumen. Ulasan ini mencerminkan bagaimana konsumen mengevaluasi kualitas layanan, cita rasa makanan, serta kemudahan akses lokasi yang ditawarkan restoran. Penilaian tersebut dapat ditemukan pada Tabel 1.1 yang memuat tanggapan dan pengalaman konsumen selama menikmati hidangan dan layanan di restoran ini.

**Tabel 1.1 Tabel Ulasan Konsumen Terkait Kepuasan di Restoran Rawon Klakah**

| Nama Konsumen | Ulasan Terkait Kepuasan Konsumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avina         | Tiap ke Lumajang, mampirnya kesini. Saya suka sayur asem lauk empalnya. Tapi kalau paksu sukanya rawon. Plus tambah perkedel kentang, rasanya enak, harganya murah, tempatnya bersih, ada toilet dan mushola.                                                                                                                                          |
| Fiqi Nur      | Puluhan kali lewat sini, karena memang jalur pas pulang Jember. Baru kali ini nyobain rawon satu ini. Lumayan rame pas kesini, semua meja terisi. Nyobain rawon sama soto. Rawon disini gak terlalu hitam, tapi rasa okelah. Sotonya juga seger, harganya terjangkau, tempatnya bersih, ada toilet dan muhsolla. Sudah tersedia QRIS untuk pembayaran. |
| Tiara         | Makanan utamanya rawon, porsinya pas sesuai harganya, ada hidangan tambahan tempe, pekedel atau telur asin, ada menu tambahan lainnya. Rekomendasi wajib coba, jika berkunjung ke Lumajang, minuman beragam, bersih. Tapi jika restoran mulai rame layanannya cukup lama, saya harus menunggu hampir 20 menit hanya untuk mendapatkan menu             |
| Gion          | Rawonnya enak, untuk dagingnya selain ditaruh diatas nasi, juga ada yang didalam mangkok 5-6 potong, namun perkedel yang saya pesan dingin dan tampak seperti sudah dibuat sejak pagi. Tapi tempatnya bersih, harga hemat, mantap.                                                                                                                     |

Sumber : Google Maps RM Rawon Klakah, 2025

Tabel 1.1 merupakan data dari konsumen yang menikmati kepuasan suatu produk atau jasa yang sudah diberikan restoran ini. Konsumen merasa puas akan layanan dan produk pada restoran Rawon Klakah. Kepuasan konsumen berdampak positif bagi restoran ini. Seperti para konsumen yang bersikap royal terhadap restoran Rawon Klakah. Melakukan pembelian secara berulang, berkunjung ke restoran dan tidak lupa untuk merekomendasikan restoran ini kepada calon pengunjung atau konsumen yang lainnya.

Restoran Rawon Klakah dikenal sebagai salah satu destinasi kuliner khas Jawa Timur yang telah cukup lama beroperasi dan memiliki reputasi sebagai penyaji rawon dengan cita rasa tradisional. Meskipun demikian, berdasarkan

pengamatan awal dan berbagai ulasan konsumen di media sosial maupun platform ulasan daring, muncul beragam persepsi mengenai pengalaman konsumen. Sebagian besar konsumen mengaku puas dengan cita rasa dan suasana yang ditawarkan, namun sebagian lainnya menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dinilai kurang responsif, rasa makanan yang tidak konsisten, serta akses lokasi yang cukup padat terutama saat jam sibuk atau musim liburan.

Isu-isu tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan, yang menurut Izzuddin dan Muhsin (2020), merupakan upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas akan dipersepsikan baik. Dalam konteks restoran ini, kualitas pelayanan sangat penting untuk membentuk kepuasan jangka panjang, karena layanan yang konsisten dan responsif dapat meningkatkan loyalitas konsumen serta memperkuat citra usaha di mata masyarakat.

Selain pelayanan, kualitas produk juga menjadi aspek kunci yang menentukan kepuasan konsumen. Menurut Budiono (2021), produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Di Restoran Rawon Klakah, selain rawon sebagai menu andalan, tersedia juga pilihan lain seperti sop buntut, sop iga, sayur asem, dan berbagai minuman tradisional. Namun, apabila kualitas makanan tidak terjaga secara konsisten misalnya dari segi rasa, porsi, atau kebersihan maka dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka terima.

Perkembangan restoran ini juga menunjukkan adanya upaya peningkatan kapasitas dan variasi produk. Awalnya restoran hanya menyediakan sedikit meja dan kursi, tetapi seiring bertambahnya jumlah pengunjung, pengelola melakukan perluasan fasilitas hingga kini memiliki sembilan meja makan. Penambahan kapasitas dan variasi menu tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan volume penjualan, yang mencerminkan pertumbuhan usaha secara nyata. Untuk mendukung analisis tersebut, dapat dilihat pada Tabel 1.2 yang menyajikan data penjualan Restoran Rawon Klakah Lumajang sepanjang tahun 2024.

**Tabel 1.2 Data Penjualan**  
**Restoran Rawon Klakah Lumajang Tahun 2024**

| Bulan     | Jumlah porsi/bulan |
|-----------|--------------------|
| Januari   | 1.250              |
| Februari  | 1.310              |
| Maret     | 1.410              |
| April     | 1.500              |
| Mei       | 1.450              |
| Juni      | 1.550              |
| Juli      | 1.700              |
| Agustus   | 1.690              |
| September | 1.720              |
| Oktober   | 1.770              |
| November  | 1.750              |
| Desember  | 1.800              |

Sumber: Hasil Penjualan RM Rawon Klakah, 2024

Dari data penjualan bulanan yang tersaji pada Tabel 1.2, dapat diamati bahwa terdapat tren peningkatan yang konsisten sepanjang tahun, baik dari segi jumlah transaksi maupun total pendapatan yang diperoleh. Jumlah konsumen yang terus bertambah dari bulan ke bulan mencerminkan bahwa restoran Rawon Klakah berhasil mempertahankan bahkan meningkatkan minat konsumen terhadap produk

yang ditawarkan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas produk yang disajikan dalam hal ini cita rasa rawon, konsistensi penyajian, kesegaran bahan baku, dan nilai gizi sangatlah baik dan mampu memenuhi, melampaui harapan konsumen.

Peningkatan penjualan yang signifikan juga tidak dapat dilepaskan dari kemampuan restoran dalam menjaga standar mutu makanannya secara berkelanjutan. Konsumen cenderung akan kembali dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain apabila mereka merasa puas dengan rasa dan pengalaman bersantap yang diterima. Oleh karena itu, kenaikan penjualan yang terus menerus ini menjadi cerminan bahwa kualitas produk Rawon Klakah telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, baik konsumen lama maupun baru. Keberhasilan ini sekaligus menjadi indikasi bahwa produk rawon yang ditawarkan memiliki daya tarik dan keunikan yang kuat di tengah banyaknya persaingan usaha kuliner di Lumajang dan sekitarnya.

Di dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, terutama di daerah Lumajang, keberadaan restoran tradisional seperti Rawon Klakah menghadapi tantangan untuk mempertahankan eksistensinya dan memuaskan konsumen secara konsisten. Konsumen pada saat ini tidak hanya menilai dari cita rasa makanan saja, tetapi juga memperhatikan bagaimana layanan diberikan, kualitas produk yang disajikan, serta kemudahan akses lokasi restoran.

Keputusan mengenai lokasi berkaitan erat dengan bagaimana suatu produk atau layanan disalurkan dari pihak produsen hingga sampai ke tangan konsumen (Budiono, 2021). Dalam bauran pemasaran, aspek lokasi mencakup proses

distribusi dan logistik yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan produk atau jasa bagi konsumen akhir.

Dalam kerangka *marketing mix*, lokasi memiliki peran yang tidak kalah penting dibandingkan elemen lainnya dalam menunjang pertumbuhan perusahaan, baik di sektor barang maupun jasa. Khusus untuk sektor jasa, lokasi tidak hanya mencerminkan tempat fisik, tetapi juga menyangkut bagaimana strategi distribusi diterapkan. Artinya, aspek ini mencakup mekanisme penyampaian jasa kepada pelanggan serta pemilihan tempat yang dianggap strategis (Budiono, 2021).

Temuan dari sejumlah studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap mutu produk yang diterima. Semakin baik kualitas yang dirasakan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dialami konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2019) membuktikan bahwa kualitas produk secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas produk, penentuan lokasi usaha juga terbukti menjadi faktor yang menentukan dalam menciptakan kepuasan konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam mengakses produk atau jasa, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka. Bahkan, perusahaan dengan lokasi yang tepat dapat memiliki keunggulan dibandingkan pesaing yang menjual produk serupa namun berada di lokasi yang kurang menguntungkan (Wirawan et al., 2019).

Berdasarkan uraian di atas, maka saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Rawon Klakah Lumajang”

## **1.2 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini bisa berfokus pada pokok pembahasan, maka diperlukan pembatasan sebagai konsentrasi masalah, berikut ini adalah batasannya:

- a. Kualitas layanan membatasi pada kecepatan pelayanan, keramahan dan kesopanan karyawan terhadap konsumen Restoran Rawon Klakah.
- b. Kualitas produk fokus dalam hal rasa, kebersihan, penyajian dan variasi menu yang disediakan kepada konsumen Restoran Rawon Klakah.
- c. Lokasi mencakup faktor kemudahan aksesibilitas, area strategis dan kenyamanan lokasi Restoran Rawon Klakah Lumajang.
- d. Penelitian ini berfokus pada konsumen yang mengunjungi restoran Rawon Klakah Lumajang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah peneliti ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang?
- b. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang?
- c. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang?



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Restoran Rawon Klakah Lumajang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi akademik mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, serta memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam konteks industri kuliner atau jasa restoran.

##### **b. Manfaat Praktis**

###### **1) Bagi Peneliti**

Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran dan pengembangan wawasan peneliti dalam memahami hubungan antara variabel-variabel pemasaran, khususnya dalam dunia usaha restoran. Selain itu, hasil penelitian ini juga menjadi bekal pengalaman dalam melakukan riset ilmiah yang sistematis dan terstruktur.

###### **2) Bagi Investor**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan investasi, khususnya dalam bisnis kuliner. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, investor dapat menilai potensi dan daya saing Restoran Rawon Klakah Lumajang.

### 3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan masukan dan evaluasi terhadap aspek layanan, produk, dan lokasi yang telah dijalankan. Dengan memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mutu produk, serta mempertimbangkan keunggulan lokasi guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau dasar bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, baik pada sektor kuliner maupun bidang usaha lainnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu dalam pengembangan variabel atau metode penelitian yang lebih komprehensif di masa depan.