

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha dibidang restoran atau yang biasa yang disebut dengan *Food and Beverage* (F&B) adalah usaha yang paling diminati kalangan anak muda. banyak masyarakat remaja yang memulai usahanya dengan f&b karena modal untuk memulai usahanya tergolong kecil. Selain itu, bisnis f&b juga memiliki target konsumen yang cukup luas. Salah satu contoh bisnis f&b yang dimulai dari kecil adalah Kopi Kenangan. kopi kenangan dulu hanya memiliki 1 cabang saja, akan tetapi saat kopi kenangan mendapat suntikan dana sebesar 1,3 triliun rupiah menurut berita harian kompas, kopi kenangan dapat mencapai skala unicorn bisnis karena adanya investor yang melirik dan membantu membesarkannya (Bill Clinton and Yudha Pratomo 2021).

Melihat kesuksesan dari bisnis yang lain, masyarakat banyak yang minat untuk memulai bisnisnya dengan f&b. Tentu bisnis f&b perlunya inovasi baru sehingga peminat masyarakat untuk membeli dan mencobanya tinggi. Menurut berita harian jogja, tahun 2023 kuartal pertama tercatat bidang ini tumbuh sebesar 5,35%. Direktur Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian Putu Juli Ardika yang menyampaikan data tersebut di pameran food & hotel Indonesia (FHI) pada tahun 2023. Acara tersebut digelar di Hall Jakarta International Expo (JIEXPO) (Sunartono 2023).



Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, Q2 2010 - Q1 2023 (Per Kuartal)

Melihat dari data diatas, pertumbuhan ekonomi industri bidang makanan dan minuman dari tahun 2010 sampai 2023 terus meningkat. Nilai produk domestic bruto (PDB) atas dasar harga konstan yang dicatat Badan Pusat Statistik (BPS) sebesar Rp206,19 triliun di kuartal 1 (satu) tahun 2023. Tentu nilai tersebut bertumbuh sebesar 5,33% disbanding dengan periode tahun sebelumnya di kuartal yang sama . Sedangkan untuk grafik berwarna merah menandakan jumlah bisnis f&b yang ada. Grafik yang tertera memang fluktuatif, akan tetapi secara garis besar, bisnis f&b tergolong stabil. Tentu hal tersebut akan terus meningkat seiring berjalannya waktu.

Data di atas menunjukkan bahwa peluang bisnis di bidang f&b sangat tinggi. Oleh karena itu perlu diperhatikan berbagai upaya untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis f&b misalnya dengan menjaga tingkat kepuasan konsumen. *Consumer satisfaction* atau kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur apakah produk atau jasa yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pelanggan (Hidayat, et al, 2020). *Customer satisfaction* biasanya ditentukan oleh beberapa hal, antara lain *service quality*, *food quality* dan *price value ratio*.

Menurut (Oleh and Habibillah 2018) konsumen saat membeli suatu produk melihat suasana dari suatu toko, tidak hanya melihat tata letaknya. Konsumen dapat merasakan perbedaan dari setiap toko yang ada. Tentu setiap toko dapat memberikan kepuasan serta kenyamanannya masing masing. Konsumen yang

senang dan nyaman pada suatu produk, dapat menciptakan *word of mouth* ke saudara atau teman-temannya.

Dulu *Customer satisfaction* bukan menjadi hal yang terpenting dalam berusaha, melainkan kualitas. Akan tetapi seiring berjalannya waktu produk yang berkualitas dan persaingan antar bisnis semakin meningkat. Maka saat ini, para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk memberikan *Customer satisfaction* yang terbaik (Hasbullah et al. 2021a).

MERICA merupakan bisnis f&b yang menyajikan makanan khas jepang berupa *rice bowl* seperti *beef bowl*, *truffle gyudon*, *chicken teriyaki* dan lain-lain. Bisnis ini pertama kali berjalan di tahun 2023 dimana bisnis ini berfokus pada kegiatan bazaar. Bisnis ini dibangun peneliti berdasarkan hasil riset yang peneliti cari. Target konsumen untuk bisnis ini adalah kelompok masyarakat yang berpenghasilan menengah sampai keatas dengan jangkauan usia remaja sampai dewasa. Peneliti memulai bisnisnya melalui kegiatan bazaar yang pertama kali ia jalankan di smesco building. Saat ini, MERICA terus mengikuti kegiatan bazaar dan kedepannya MERICA akan memiliki tempat fisik, sehingga konsumen lebih mudah dijangkau. Tingkat pendapatan penjualan produk merica tentu di pengaruhi oleh bazaar yang diikuti. Pendapatan MERICA terbesar saat mengikuti event bazaar adalah sebesar Rp21.525.000 yang dijalankan selama 2 hari. Tentu pendapatan tersebut belum dipotong dengan biaya sewa dan keperluan bahan baku bazaar. Harga yang dijual oleh MERICA rata-rata 2 (dua) kali lipat dari modalnya.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis diatas, maka pada penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen MERICA. Terdapat 3 (tiga) faktor yang dituju antara lain *service quality*, *food quality* dan *price value ratio* mempengaruhi *costumer satisfaction* MERICA.

MERICA merupakan usaha yang berfokus di bidang *f&b*. MERICA berdiri sejak tahun 2023 dimana pemilik mulai memfokuskan usahanya dengan mengikuti bazaar. Total bazaar yang telah diikuti MERICA kurang lebih lima (5) sampai delapan (8) bazaar. Dengan total penjualan per harinya kurang lebih 80 sampai 100 mangkok.

Menu makanan MERICA yang dijual adalah *truffle gyudon*, *chicken teriyaki*, *chicken yakiniku* dan *beef teriyaki*. Salah satu menu andalan MERICA adalah *truffle*

gyudon dan menu ini adalah salah satu makanan yang *best seller* selama MERICA berjualan. Harga yang dipatok oleh MERICA untuk menu makanannya dimulai dari harga Rp30.000 hingga Rp50.000. tentu harga tersebut disesuaikan dengan biaya sewa bazaar yang diikuti. Selain berjualan makanan, MERICA juga menjual berbagai minuman seperti *yuzu lemon Yakult*, *seasalt latte*, *berry soda* dan es cincau selasih. Untuk menu minumannya, harga yang diberikan mulai dari Rp15.000 hingga Rp25.000.

Setiap bazaar yang diikuti MERICA, antusias konsumen sangat baik. Terlihat dari antrian konsumen yang ingin memesan. Bahkan ada beberapa konsumen yang membeli hingga dua sampai tiga kali. Saat ini, MERICA hanya memfokuskan untuk mengikuti bazaar, akan tetapi pemilik MERICA berencana untuk membuka gerai *offline*-nya agar dapat melayani Masyarakat setiap hari.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini akan melibatkan identifikasi, analisis, dan penilaian terhadap beberapa faktor kunci yang diyakini mempengaruhi kepuasan konsumen MERICA. Ada 3 (tiga) faktor yang berpengaruh yaitu: *Service Quality*, *Food Quality* dan *Price Value Ratio*. Tujuan penelitian ini agar peneliti mengetahui seberapa besar konsumen puas pada produk merica dan faktor apa yang harus ditingkatkan lagi sehingga penjualan merica juga meningkat

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

- A. Bagaimana gambaran *service quality* berdasarkan persepsi konsumen MERICA?
- B. Bagaimana gambaran *food quality* berdasarkan persepsi konsumen MERICA?
- C. Bagaimana gambaran *price value ratio* berdasarkan persepsi konsumen MERICA?
- D. Bagaimana *service quality*, *food quality* dan *price value ratio* mempengaruhi *customer satisfaction* MERICA?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam industri makanan dan minuman dengan menguji dan memvalidasi hubungan antara kualitas layanan, kualitas makanan, dan rasio harga dengan kepuasan pelanggan.
- Meningkatkan pemahaman teoritis tentang kewirausahaan dengan menekankan betapa pentingnya persepsi pelanggan tentang kualitas layanan, kualitas makanan, dan rasio harga-nilai dalam hal kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

- Bagi pengelola MERICA. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* maka pengelola dapat menetapkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperbaiki *service quality*, *food quality*, dan *price value ratio* yang mereka tawarkan.
- Bagi program studi Entrepreneurship. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dan mahasiswa yang akan mengelola bisnis f&b. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kurikulum yang relevan dan praktik terbaik dalam pengelolaan bisnis f&b.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk membuat pembahasan penelitian lebih mudah dilihat dan dipahami secara menyeluruh, dibutuhkan kerangka dan pedoman untuk menulis skripsi ini. Sistematika yang digunakan untuk menulis skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal

Halaman sampul depan, judul, pernyataan orisinalitas dan bebas plagiat, pengesahan, kata pengantar, pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah, abstrak, daftar isi, gambar, tabel, dan lampiran membentuk bagian awal penelitian.

2. Bagian Utama Skripsi

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini terisi latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini meliputi:

- A. Pembahasan penelitian yang berisi hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- B. Landasan teori yang berisi tentang pembahasan pengertian *Service Quality*, *Food Quality*, *Price Value Ratio* dan *Costumer Satisfaction*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Peneliti memberikan penjelasan tentang metode yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini dalam bab ini. Agar lebih jelas, bab ini terdiri dari:

- A. Waktu dan tempat penelitian dilakukan.
- B. Penjelasan mengenai Teknik pengambilan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran dan hasil data yang didapat pada penelitian yang dilakukan. Dijelaskan juga tentang hasil data yang diperoleh dan dianalisa secara kuantitatif, serta pembahasan hasil penelitian.

Agar tersusun baik maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- A. Hasil data penelitian
- B. Pembahasan data

BAB V: PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dari penelitian, yang dijelaskan secara objektif tentang masalah yang ada di penelitian dan hasilnya. Ini juga mencakup rekomendasi untuk pengelola MERICA dan pembaca yang mengelola bisnis makanan dan minuman.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka serta lampiran yang digunakan.

