

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kuliner menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kuliner adalah sesuatu hal yang berhubungan dengan masakan. Kuliner juga mempunyai arti sebagai suatu olahan yang berupa masakan, minuman, atau lauk pauk yang telah diolah. *Trend issue* makanan berkembang lebih cepat dari sebelumnya, dan inovasi dalam makanan berkelanjutan menjadi inti dari perubahan ini. Sekarang ini, konsumen semakin sadar akan pilihan variasi makanan yang dapat dipilih, dibeli dan dimakan (Izza, 2023). Setiap manusia memerlukan makanan untuk memenuhi kebutuhan rasa lapar dan menumbuhkan energi baru bagi tubuh, namun ada yang mempunyai hobi untuk mencicipi setiap rasa makanan yang ada di setiap daerah-daerah yang dikunjungi (Felinda, 2019).

Banyaknya usaha bidang kuliner memunculkan usaha sejenis dengan produk yang sama. Banyak usaha bidang kuliner sejenis namun terdapat perbedaan dari cita rasa, keragaman menu, harga dan pelayanan. Pelaku usaha kuliner harus mencari ide-ide baru, strategi yang tepat dan efektif agar bisnisnya tetap eksis dan berkembang juga memiliki nilai tambah dibandingkan dengan pesaingnya dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Pelaku usaha kuliner harus siap untuk menghadapi persaingan usaha, usaha kuliner yang dapat bersaing dapat dilihat dari bertahan atau tidaknya usaha kuliner yang dijalankannya. Untuk mengatasi hal tersebut, sebuah bisnis perlu

lebih kreatif dan inovatif agar tetap bertahan. Bisnis adalah kegiatan menciptakan nilai tambah untuk dijual lagi pada konsumen. Dari banyaknya usaha bisnis yang ada bisnis kuliner tentunya mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat di masyarakat (Chaniago, 2021).

Purwokerto merupakan salah satu tempat yang cukup terkenal di Kabupaten Banyumas, dan memiliki berbagai macam kuliner. Wisata kuliner Purwokerto dapat ditemui di sepanjang jalan Purwokerto baik berupa warung makan kaki lima hingga restoran mewah. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 didapatkan bahwa jumlah restoran/ rumah makan di kabupaten Banyumas pada tahun 2019 didapatkan sebanyak 716 rumah makan, tahun 2020 didapatkan sebanyak 913 rumah makan dan tahun 2021 didapatkan sebanyak 996 rumah makan. Wisata kuliner Purwokerto juga terdiri dari beragam jenis makanan, mulai makanan berat, camilan hingga makanan dari olahan mie (BPS, 2022). Data tersebut menunjukkan bahwa wisata kuliner di Purwokerto mengalami peningkatan cukup yang signifikan.

Wisata Kuliner di Purwokerto yang menyediakan olahan mie salah satunya yaitu Mie Gacoan. Mie Gacoan sendiri sudah membuka cabang di banyak tempat salah satunya ada di Purwokerto yang terletak di jalan Suparno No. 43 Arcawinangun, Kecamatan Purwokerto Timur. Mie Gacoan memiliki cita rasa, variasi menu dan pelayanan yang baik. Mie Gacoan sendiri mengusung *tagline* “mie pedas nomor 1 di Indonesia” sehingga cita rasa pedas menjadi ciri khas dari Mie Gacoan dan tingkat kepedasan dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan.

Mie Gacoan Cabang Purwokerto dipilih sebagai lokasi penelitian berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti. Dari hasil observasi awal serta ulasan yang ditemukan bahwa Mie Gacoan Cabang Purwokerto hampir selalu ramai dikunjungi konsumen. Peneliti tertarik untuk menemukan alasan mengapa Mie Gacoan Cabang Purwokerto selalu ramai, padahal antrean di Mie Gacoan cabang Purwokerto memiliki antrean yang panjang, tempat yang disediakan tidak mencukupi. Kemudian juga, kebersihan di meja makan yang telah di tempati konsumen lain menjadi kotor.

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi sikap konsumen dan minat beli di Mie Gacoan seperti cita rasa yang terjamin, kualitas pelayanan, dan variasi menu. Kesan pertama yang dirasakan pelanggan pada saat pertama kali melakukan pembelian makanan atau mencoba menu makanan baru pasti dinilai melalui cita rasa dari makanan tersebut. Melda (2020) cita rasa merupakan salah satu cara untuk memilih makanan dan minuman yang dibedakan dengan rasa dari makanan ataupun minuman serta dapat dibedakan dari bentuk/penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Cita rasa sangat berperan penting, konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan makanan pasti lebih mengutamakan cita rasa dari makanan tersebut, sehingga para pengusaha bersaing akan menciptakan cita rasa yang khas di setiap makanan agar dikenal oleh masyarakat luas (Rahayu, 2017).

Cita rasa bagi pelanggan ialah keunikan dari rasa yang dipunyai dari setiap warung makan. Cita rasa yang dimiliki pengusaha kuliner akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, selain itu kualitas pelayanan

juga sangat krusial untuk meraih sebuah kepuasan (Hariyanto, 2022). Wardani (2017) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa cita rasa memiliki pengaruh yang signifikan positif atau berkorelasi positif terhadap Kepuasan konsumen. Selain itu Bawamenewi (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa variabel cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa cita rasa berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen di Dapur Ummu Hisyam Maros. Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Purwokerto.

Menurut Agustin *et al* (2021) kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan evaluasi pada produk/ jasa tersebut dan membandingkan manfaat yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang. Pelayanan hendaknya melebihi dengan apa yang di impikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, setiap pengusaha khususnya dibidang makanan harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk memahami harapan dari pelanggan terhadap produk yang dihasilkan guna menimbulkan rasa puas pada pelanggan (Tjiptono, 2015).

Hariyanto (2022) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan akan dinilai baik oleh pelanggan apabila pemilik usaha setidaknya menyajikan layanan sama seperti yang diharapkan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelanggan memperoleh pelayanan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut akan dinilai tidak baik oleh pelanggan. Budiarno (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan kedua penelitian tersebut sehingga peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Purwokerto sehingga pihak warung makan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keragaman menu merupakan salah satu pertimbangan konsumen melakukan pembelian. Banyaknya ragam atau variasi menu yang ditawarkan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen untuk melakukan pembelian. Adanya alternatif pilihan produk yang bervariasi, mampu mendorong kepuasan konsumen (Firdaus, 2022). Sari (2022), dan Anisa Ismail (2022) menunjukkan bahwa variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Purbayanti (2016) memberikan hasil bahwa variasi produk berpengaruh negatif terhadap minat beli ulang. Perbedaan hasil penelitian ini menarik untuk diuji kembali pada lokasi dan populasi yang berbeda. Variasi menu pada mie Gacoan dapat dilihat dari beragamnya pilihan menu makanan dan minuman

yang disajikan, mulai dari menu makanan pembuka, menu utama, dan menu makanan penutup yang lengkap ditawarkan. Menu yang disajikan di Mie Gacoan sangat bervariasi dapat terlihat dari nama menu, topping dan tingkat kepedasan dapat disesuaikan dengan permintaan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2018) menjelaskan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, maka akan memberikan tingkat kepuasan pada konsumen. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari 2 penelitian. Penelitian pertama yang telah dilakukan oleh Piliyanto dan hadita (2023), mengambil variabel cita rasa, kualitas pelayanan karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian yang kedua yang dilakukan oleh Aziz (2023) dengan menambahkan variabel variasi menu yang mana variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Alasan peneliti menambahkan variabel variasi menu adalah ingin mengetahui seberapa berpengaruh faktor lain selain variabel cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di mie gacoan,

dikarenakan terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu pada variabel yang telah disebutkan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh cita rasa, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan?
3. Apakah variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan?

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini terdapat pembatasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independent yakni cita rasa, kualitas pelayanan, variasi menu dan 1 variabel dependen yakni kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.
2. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang pernah melakukan pembelian di Mie Gacoan.
3. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember 2023 – Juli 2024

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.
2. Untuk kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.
3. Untuk menganalisis variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai variabel cita rasa, kualitas pelayanan, variasi menu terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga dapat memperbanyak penelitian atau sebagai pelengkap penelitian yang sebelumnya ada dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Perusahaan**

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan dapat digunakan sebagai suatu pertimbangan untuk membuat strategi pemasaran yang tepat bagi konsumen agar mampu mendorong konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Mie Gacoan.

b. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada konsumen, serta dapat dijadikan pertimbangan tentang cita rasa, kualitas pelayanan, variasi menu dan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Sebagai implementasi atas teori yang telah diperoleh pada perkuliahan yang menambah wawasan akan dunia bisnis terutama bidang pemasaran dan diharapkan menambah pengetahuan.

