

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri makanan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia karena berperan langsung dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar, Indonesia memiliki tingkat konsumsi makanan yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan pendapatan dan perubahan gaya hidup masyarakat. Hal ini menjadikan industri makanan sebagai sektor yang relatif stabil dan terus berkembang dari waktu ke waktu.

Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam keberlangsungan sebuah usaha karena konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Menurut (Kotler & Keller, 2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen secara mendalam.

Salah satu faktor yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan konsumen adalah atmosfer tempat. Atmosfer tempat meliputi desain interior, pencahayaan, kebersihan, tata letak, serta kenyamanan lingkungan restoran. Suasana yang nyaman dan menarik dapat memengaruhi emosi konsumen dan

mendorong mereka untuk menikmati makanan serta menghabiskan waktu lebih lama di restoran (Kusumawati, 2024). Atmosfer yang baik juga dapat membentuk persepsi positif terhadap kualitas restoran secara keseluruhan. Selain atmosfer tempat, keramahan pelayanan juga menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif akan membuat konsumen merasa dihargai dan diperhatikan. Menurut (Kusumawati, 2024) kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen, sehingga meningkatkan loyalitas konsumen terhadap suatu merek atau tempat usaha

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kecepatan penyajian. Dalam industri restoran, konsumen cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, terutama pada jam-jam ramai. Kecepatan penyajian yang sesuai dengan harapan konsumen dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi tingkat ketidakpuasan akibat waktu tunggu yang terlalu lama (Islam & Indonesia, 2024)

Ramen Mikirin Lo Gresik sebagai salah satu usaha kuliner yang bergerak di bidang makanan Jepang perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut guna meningkatkan kepuasan konsumennya. Dengan semakin banyaknya pilihan restoran ramen dan kuliner sejenis di Gresik, pemahaman mengenai pengaruh atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian terhadap kepuasan konsumen menjadi sangat penting sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial.

Permasalahan pada lahan parkir dan ketersediaan meja makan sering muncul ketika terjadi keramaian pengunjung, terutama pada jam-jam sibuk atau akhir pekan. Tingginya volume kendaraan roda dua pada akhir pekan yang tidak sebanding dengan kapasitas lahan parkir yang tersedia (Maldini & Zhafirah, 2024). Keterbatasan area parkir menyebabkan pengunjung kesulitan mencari tempat untuk kendaraan mereka, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bahkan antrian di sekitar lokasi.

Kelelahan kerja yang dialami karyawan sering menjadi permasalahan serius karena dapat berdampak langsung pada menurunnya tingkat keramahan dalam pelayanan. Kondisi fisik dan mental yang terkuras akibat jam kerja yang panjang, beban kerja berlebih, serta kurangnya waktu istirahat membuat karyawan sulit menjaga emosi dan sikap positif saat berinteraksi dengan konsumen. Beban kerja dan dukungan supervisor merupakan faktor kunci yang memengaruhi kelelahan emosional (Grobelna, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan dan daya saing usaha.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa

pertanyaan utama yang secara langsung mencerminkan inti permasalahan penelitian, yaitu:

1. Apakah atmosfer tempat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikiran Lo Gresik?
2. Apakah keramahan pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikiran Lo Gresik?
3. Apakah kecepatan penyajian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikiran Lo Gresik?
4. Apakah atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikiran Lo Gresik?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang telah berkunjung dan melakukan pembelian di Ramen Mikiran Lo Gresik.
2. Variabel *independent* yang di teliti dalam penelitian ini dibatasi pada atmosfer tempat, kreamahan pelayanan, kecepatan penyajian.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pada periode waktu tertentu.
5. Penelitian ini tidak membahas faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti harga, kualitas produk, promosi, lokasi, maupun faktor pribadi konsumen.

1.4. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka ditetapkan tujuan dari penelitian pengaruh atmosfer tempat keramahan pelayanan dan kecepatan penyajian terhadap kepuasan konsumen adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atmosfer tempat secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keramahan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecepatan penyajian secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Ramen Mikirin Lo Gresik.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan berbagai manfaat, seperti berikut ini:

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran jasa dan perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada usaha kuliner. Hasil penelitian ini dapat memperkaya

literatur mengenai pengaruh atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian terhadap kepuasan konsumen.

2. Selain itu, penelitian ini mendukung dan memperkuat teori kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman konsumen secara menyeluruh, tidak hanya dari kualitas produk, tetapi juga dari lingkungan fisik (*servicescape*), kualitas interaksi pelayanan, serta efisiensi proses pelayanan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa dengan objek atau metode yang berbeda.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Ramen Mikirin Loe Gresik

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam mengetahui sejauh mana atmosfer tempat, keramahan pelayanan, dan kecepatan penyajian memengaruhi kepuasan konsumen, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen.

2. Bagi Pelaku Usaha Kuliner

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan konsumen melalui pengelolaan suasana

tempat, peningkatan sikap pelayanan karyawan, serta pengoptimalan kecepatan penyajian.

3. Bagi Akademisi dan Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pembelajaran dalam penelitian di bidang pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada usaha kuliner