

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan usaha pada era globalisasi saat ini memiliki banyak sekali pilihan dan sektor yang dapat dijadikan usaha referensi untuk memulai suatu usaha, dimana kondisi persaingan dalam dunia bisnis ini menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaingnya. Salah satu sektor bisnis yang cukup banyak diminati pada zaman sekarang ini bagi pengusaha adalah bisnis resto. Resto di Indonesia menjadi salah satu bisnis yang mampu menarik perhatian masyarakat seiring dengan gaya hidup masyarakat di zaman sekarang ini terutama kalangan remaja dan dewasa untuk menikmati dari berbagai produk yang ada di resto atau hanya sekedar bersantai menghabiskan waktu bersama kerabat. Perkembangan Resto atau Café di Indonesia saat ini khususnya di Kota Ternate semakin berkembang dengan pesat, banyak masyarakat yang pergi untuk merantau, bekerja atau bersekolah di Kota Ternate. Dengan begitu jumlah populasi di Kota Ternate semakin meningkat, banyaknya populasi sehingga dimanfaatkan oleh pengusaha khususnya bisnis Resto untuk menciptakan resto yang unik sehingga bisa bersaing dengan para kompetitif sejenisnya, salah satunya yaitu Wisata Wailanga Resto di Kota Ternate.

Kuliner di Kota Ternate merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan bagi beberapa pengusaha yang baru memulai untuk berbisnis maupun yang sudah lama berkecimpung di dunia tersebut. Bisnis ini sangat diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini dikarenakan makanan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang dan bisnis ini seakan tidak pernah mati dan terus berkembang setiap tahunnya.

Pelayanan merupakan bentuk tindakan yang dilakukan atau diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Davis Tjiptono, 2000). Kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen, baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa yang sama atau tidak. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila perusahaan dapat memberikan fasilitas sebagai nilai tambah pelayanan. Fasilitas yang disediakan harus dapat dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung.

Kepuasan pengunjung bergantung dengan bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah tindakan seseorang maupun organisasi dalam memberikan kepuasan pada pengunjung, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017:47). Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan demi memenuhi kebutuhan orang lain (Endar Sugiarto, 2002:36). Kualitas pelayanan adalah salah satu usaha yang bertujuan agar tercapainya kenyamanan pengunjung dalam melakukan transaksi jual beli. Hal ini juga mempengaruhi keputusan konsumen untuk kembali melakukan transaksi jual beli atau tidak. Kualitas pelayanan yang baik membuat pengunjung merasa puas dan enggan untuk berpindah tempat.

Prinsip utama kepuasan pengunjung yaitu perbandingan antara apa yang diharapkan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Arti kepuasan itu adanya perbandingan antara kinerja dan harapan, jika kinerja produk dirasakan lebih tinggi dari harapan maka pengunjung akan merasa senang dan puas, sebaliknya jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan maka pengunjung akan merasa kecewa dan tidak puas, (Coban, 2012).

Kepuasan pengunjung merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam berbisnis. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner menuntut para pengusaha untuk memberikan pelayanan terbaik agar membawa kesan yang baik bagi para pengunjung. Tercapainya kepuasan pengunjung bisa membawa dampak positif dan menambah pengunjung baru. Apabila pengunjung merasa puas, maka mereka akan melakukan pembelian yang berulang. Pengunjung yang merasa puas akan merekomendasikan tempat kuliner kepada saudara, teman, dan kerabat.

Selain pantai yang menjadi salah satu objek wisata di Kota Ternate Resto juga menjadi tempat yang paling banyak dikunjungi oleh para konsumen salah satunya yaitu Wailanga De Suns Resto yang ada di Kota Ternate. Wisata wailanga merupakan salah satu vila dan resto yang menjadi kawasan wisata dengan ramai dikunjungi di kota ternate. Nama wailanga diambil dari nama lokasi tempat Resto ini di bangun (Dikutip dari Penamalut).

Fasilitas yang ditawarkan oleh wisata wailanga yaitu, tempat parkir, vila yang menyewakan kamar untuk para wisata yang ingin menginap, dan ada juga resto di tempat tersebut. Fasilitas Wisata Wailanga yang berada di Kelurahan Takome, Kecamatan Ternate Barat , Wisata wailanga ramai di kunjungi sejak pengunjung yang datang untuk merasakan suasana berwisata ditepi pantai sambil mengambil foto di beberapa tempat dan menikmati sajian kuliner yang tersedia. Selain itu , *cottage* berbentuk unik yang terbuat dari kayu dan beratap daun rumbia, maupun di jembatan dengan view pantai dan laut sehingga bisa melihat langsung suasana matahari terbenam (Dikutip dari malutpost).

Gambar. 1.1 Wisata Wailanga



Wailanga De Suns Resto yang berada di kelurahan Takome. Tempat ini banyak dikunjungi dari berbagai kalangan anak muda dan orang yang sudah berusia. Menu yang ditawarkan pada resto ini cukup beragam. Harga yang diberikan berkisar dari harga Rp. 20.000 hingga Rp. 350.000 dan harga tersebut sudah termasuk harga paketan makanan untuk 2 hingga 5 orang. Dengan kondisi harga yang tetap ini, pemilik berharap agar pengunjung selalu merasa puas dan tetap setia dengan resto ini.

Dalam obsevasi awal, peneliti menemukan ada beberapa pengunjung mengatakan bahwa harga yang di berikan pada resto ini cukup terjangkau, dan ada beberapa pengunjung juga mengatakan bahwa harga yang diberikan pada resto ini sangat mahal. Beberapa konsumen yang pernah berkunjung di resto ini mengatakan bahwa harga tersebut sesuai dengan porsi yang mereka dapatkan.

Tabel 1.1. Daftar Harga Menu

No	Nama Resto	Menu Makanan	Harga	Menu Minuman	Harga
1.	Wailanga De Suns Resto	Kentang Goreng Nasi Goreng Capcay	30 K 40 K 45 K	Jus Alpukat Chocolate Lemon Tea	35 K 30 K 25 K
2.	De View Café & Resto	Kentang Goreng Nasi Goreng Capcay	18 K 25 K 40 K	Jus Alpukat Chocolate Lemon Tea	20 K 15 K 15 K

Tabel di atas menjelaskan bahwa resto pesaing yang ada di De View Cafe & Resto juga menjual beberapa menu yang sama dengan harga yang berbeda dengan yang di tawarkan oleh Wailanga De Suns Resto. Harga yang ada pada Wailanga De Suns Resto lebih tinggi dibandingkan dengan resto tersebut. Besarnya minat masyarakat terhadap resto membuat para pengusaha mendirikan resto-resto yang unik dan menarik untuk kalangan anak muda atau orang dewasa ingin berkunjung. Beberapa resto tersebut menjadi pesaing dari Wailanga De Suns Resto ini. Dengan banyaknya persaingan ini, pihak resto akan mengatur strategi salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

Berdasarkan ulasan yang ada, terdapat beberapa pengunjung mengeluhkan kualitas pelayanan yang dapat dikatakan masih kurang baik, diantaranya karyawan yang kurang ramah, seringkali menumpuk pesanan. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pengunjung belum sesuai dengan pelayanan yang ada. Dengan adanya hal ini menjadi perhatian pihak resto untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Sadar akan peran penting konsumen dan pengaruh konsumen terhadap keuntungan untuk bisnis ini, maka pihak resto berupaya untuk mencari apa yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan kualitas pelayanan yang kurang, masih banyak pula pengunjung yang tetap datang kembali ke resto ini. dikarenakan suasana yang menarik untuk mengambil gambar/foto di tempat tersebut, karena tempat itu berhadapan dengan pulau hiri.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan *research gap* pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian terkait penelitian ini yang telah diamati oleh penulis, Penelitian yang dilakukan oleh Lim, Antony., dan Retno, Budi, Lestari.,

(2017) bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pengunjung di Taman Wisata Matahari Cisarua Bogor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yulianto Harinugroho dan Wilis Fahlefi (2022) bahwa tidak ada pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung terhadap kepuasan pengunjung di Pasar Seni dan Wisata Gabusan, dan empati yang berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pasar Seni dan Wisata Gabusan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan, Ketut Suwena, dan Sasrawan (2021) bahwa variabel bukti fisik dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Nusantara yang berkunjung ke Curug Leuwi Hejo Kabupaten Bogor pada era new normal, sedangkan pada variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Curug Leuwi Hejo Kabupaten Bogor pada era new normal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas , rumusan masalahnya yaitu:

1. Apa pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
2. Apa pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
3. Apa pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
4. Apa pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?

5. Apa pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wailanga di kota ternate?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta pengalaman dari judul yang akan diteliti yaitu “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Wailanga Di Kota Ternate” sebagai bahan kajian dalam penelitian lebih lanjut.

b Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperdalam wawasan teori dan pengetahuan penulis serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teori telah didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola wisata wailanga dalam pengambilan keputusan berkunjung mengenai Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang akan diberikan kepada kepuasan pengunjung terutama pengelola wisata wailanga harus memperhatikan apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung agar mereka merasa lebih puas.