

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis Restoran adalah bisnis yang selalu mengutamakan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Sama seperti perusahaan-perusahaan jasa lainnya. Bisnis Restoran juga merupakan bisnis yang selalu berupaya untuk memuaskan konsumen, karena tanpa konsumen maka restoran akan gulung tikar. Di dalam perusahaan jasa seperti Restoran, pelanggan dan karyawan harus berinteraksi untuk dapat menciptakan jasa. Hal inilah yang menyebabkan pelanggan menjadikan interaksi sosial dengan karyawan sebagai suatu pertimbangan dalam menilai suatu perusahaan jasa.

Dalam pengelolaan perusahaan jasa khususnya restoran, diperlukan upaya perbaikan manajemen operasional dalam mengelola restoran untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Manajemen operasional menjadi komponen penting dalam perusahaan jasa. Manajemen operasi sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan (Atmaja, 2017).

Salah satu tujuan utama restoran adalah menciptakan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan salah tujuan dari setiap perusahaan, untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan bekerja keras menciptakan strategi yang jitu agar produknya mampu memberikan kepuasan serta mampu bersaing di pasar. Menghadapi persaingan yang ada perusahaan

harus mampu menempatkan produknya di tengah - tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Upaya yang dilakukan perusahaan agar dapat memuaskan konsumen dengan harapan konsumen melakukan pembelian ulang. Tentunya memberikan nilai tambah bagi perusahaan di mana produk yang di tawarkan ternyata mampu bersaing di pasar dan perusahaan juga mendapatkan keuntungan. Keuntungan tersebut membawa usaha lebih luas dari hari ke hari, dengan menciptakan produk baru yang menarik dan unik membuat konsumen loyal (Ransulangi, Mandey, & Tumbuan, 2015).

Industri restoran, khususnya, adalah salah satu industri yang memadukan produk dan layanan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kinerja perusahaan yang baik. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi bisnis agar dapat menciptakan rasa senang bagi pelanggannya. Untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik di dalam bisnis restoran, ada banyak cara yang bisa digunakan, antara lain menjual makanan dan minuman yang berkualitas dan berinovasi, memberikan layanan yang terbaik, dan juga memperhatikan suasana restoran.

Faktor yang dianggap mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja restoran adalah kualitas layanan, kualitas makanan dan kualitas lingkungan

fisik. Kualitas pelayanan harus di fungsikan secara baik dan sesuai prosedur untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap rumah makan yang mereka kunjungi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang di dapatkan oleh konsumen sehingga konsumen dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang mereka dapatkan di suatu rumah makan. Bagi para pengusaha restoran ataupun rumah makanan kunci yang kompetitif adalah dapat menyesuaikan dan memenuhi bahkan melebihi mutu yang diinginkan oleh konsumen, apa bila suatu pelayanan yang di berikan itu baik dan sesuai harapan, maka konsumen akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan di rumah makan tersebut. Di pasar bisnis saat ini, bisa di asumsikan bahwa untuk mendapatkan keuntungan yang banyak terletak pada kualitas pelayanan yang tinggi dan memuaskan.

Kualitas tidak hanya terdapat pada produk atau jasa saja, melainkan dalam produk makanan juga terdapat kualitas. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Menurut Fiani & Edwin (2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Makanan merupakan bagian paling penting dari keseluruhan pengalaman restoran. Kualitas makanan di restoran dapat ditinjau dari segi rasa, tampilan, variasi menu serta suhu (Evirasanti, Rahyuda, & Yasa, 2016).

Bitner (1992) menggambarkan bagaimana lingkungan yang dibangun dapat mempengaruhi baik konsumen maupun pegawai dalam sebuah industry

jasa. Lingkungan fisik (*servicescape*) yang sengaja dibuat memiliki peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen pada lingkungan jasa. Berbagai faktor yang dapat berhubungan dengan lingkungan fisik (*servicescape*) antara lain seperti gedung, perabotan, interior, pencahayaan, warna, dekor, karyawan dan sebagainya. Hightower & Shariat (2009) menyebutkan bahwa layanan *servicescape* terdiri dari tiga dimensi utama yaitu, *ambient dimension* merupakan suasana non-visual, kondisi latar belakang dilingkungan pelayanan.

Penelitian ini berusaha menjawab pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan, dan lingkungan fisik terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka judul penelitian ini adalah: Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kinerja Perusahaan di Chicken Crush Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mendasar pada penjelasan tentang faktor kunci dari kinerja perusahaan, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?
3. Apakah lingkungan fisik berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan yang ada, maka hasil yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas makanan terhadap kinerja perusahaan.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan fisik terhadap kinerja perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kontribusi Ilmu

Penelitian ini meningkatkan pemahaman kita tentang dampak dari berbagai faktor yang berhubungan dengan kinerja perusahaan di restoran.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini bisa mengungkap hal penting bahwa jika kualitas layanan, kualitas makanan, dan lingkungan fisik merupakan faktor kunci dari kinerja perusahaan maka dari situ akan membawa pengaruh baik terhadap konsumen.