

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil Bakmi Tjokin

Tempat ini memulai operasionalnya dari jam delapan pagi hingga jam sembilan malam setiap harinya, desain gerai Bakmi Tjokin menarik perhatian karena memiliki nuansa China jadul pada bagian dalamnya Bakmi Tjokin menjual mie yamin sebagai menu utamanya yang dihidangkan dengan sedikit sentuhan gaya China pada menu-utamanya.

Pilihan:	
MIE LEBAR   MIE KECIL	
MIE SHIRATAKI +10	

BAKMIE	
Yamien Asin / Manis Ayam Baso	29
Yamien Asin / Manis Ayam	24
Yamien Asin / Manis Ayam Swikiaw	29
Yamien Asin / Manis Ayam Special (Baso, Swikiaw, Baso Tahu)	37

LAIN LAIN	
Siomay Kukus 5pcs	29
Baso goreng 5pcs	25
Swikiaw 5pcs	25
Baso Kuah 5pcs	25
Baso Tahu Kuah 2pcs	25
Mix: 2 Baso, 2 Swikiaw, 1 Baso Tahu	29
Pangsit Goreng 5pcs	15

MINUMAN	
Coffee Root Beer	26
Es Asem Jawa	19
Orange Juice	19
Es Teh Tawar / Es Teh Manis	9
Air Mineral	9
Coca Cola / Fanta / Sprite	9
Frestea	9

DIBAWA PULANG	
Frozen Bakmie	28
Chili Oil Koko 200ml	35
Siomay Frozen 5pcs	36
Baso Goreng Frozen 6pcs	32

KOPI	
Es Kopi Toko Djawa 350ml	32

KUE HOKIE	
Fortune Cookie	8

**Spesialis Bakmie Ayam**  
**No Pork No Lard**

**SANTAP BAKMIE SELALU HOKIE**

**BISA DIBAWA PULANG GO-JEK & GRAB**

**YANG SUKA PEDAS**  
Bakmie Rica +5  
Bisa: Asin / Manis

**MENERIMA PESANAN**

**Jl. Cihapit No. 18 D/H Toko Buku Atkas**

Gambar 1. 1 Menu Bakmi Tjokin

*Sumber: Dokumentasi Penulis*

Pada gambar 1.1 terdapat dua varian yamin yang dijual sebagai hidangan utama yaitu; yamin manis dan yamin asin dengan tiga pilihan mie yaitu mie lebar, mie kecil, dan mie shirataki juga terdapat varian bakmie rica untuk yang suka dengan rasa pedas. Selain bakmi juga terdapat baso goreng, siomay ayam, batagor, swikiaw, kue hokie, pangsit goreng, es kopi toko djawa dan berbagai macam minuman sebagai hidangan pelengkap. Bakmi Tjokin juga menjual produk frozen food bakmie, siomay, baso goreng dan juga chili oil ukuran 200ml untuk pesanan take away.

### 1.1.2 Logo Perusahaan

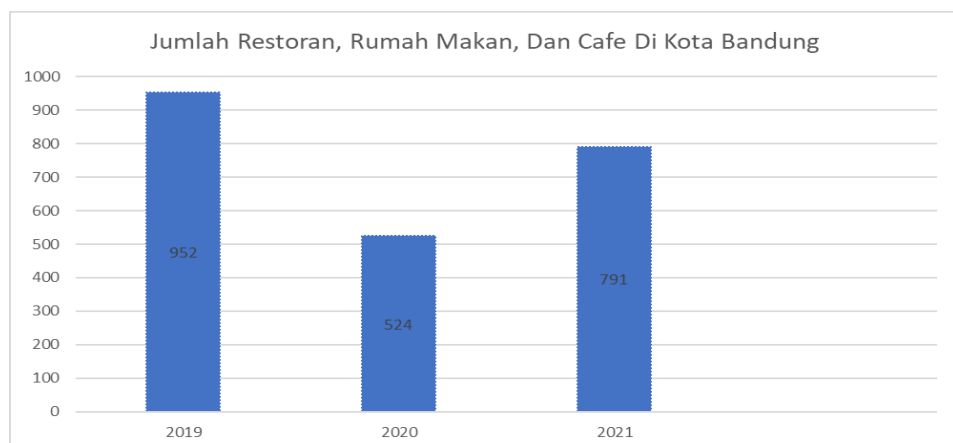


Gambar 1. 2 Logo Perusahaan

*Sumber; Google.com diakses 2022*

### 1.2 Latar Belakang

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan di Kota Bandung, banyak artikel yang menyebutkan Kota Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata kuliner di Indonesia diantaranya adalah hipwee.com yang memasukan Kota Bandung kedalam artikelnya yang berjudul “7 Kota dengan Destinasi Wisata Kuliner Nusantara Terbaik”. Berbagai macam kuliner bisa kita temukan mulai dari makanan lokal hingga makanan yang berasal dari luar negeri yang tersebar di seluruh penjuru kota sehingga Kota Bandung banyak disebut sebagai salah satu tujuan wisata kuliner di Indonesia.



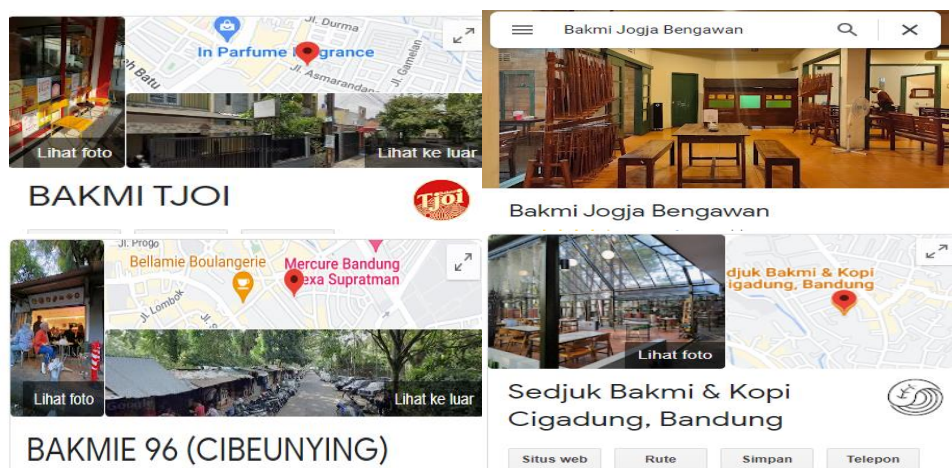
Gambar 1. 3 Jumlah Rumah Makan, Restoran, Dan Cafe Di Kota Bandung

*Sumber; Opendata.jabarprov.go.id diakses 2023*

Menurut data dari Open Data Jabar jumlah restoran, rumah makan, dan cafe di Kota Bandung pada tahun 2021 berjumlah 791 unit usaha yang terdaftar, jumlah tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya berjumlah 524 unit usaha. Dari

bertambahnya jumlah unit usaha tersebut di Kota Bandung artinya persaingan dalam dunia kuliner semakin ketat seiring bertambahnya unit usaha kuliner di Kota Bandung.

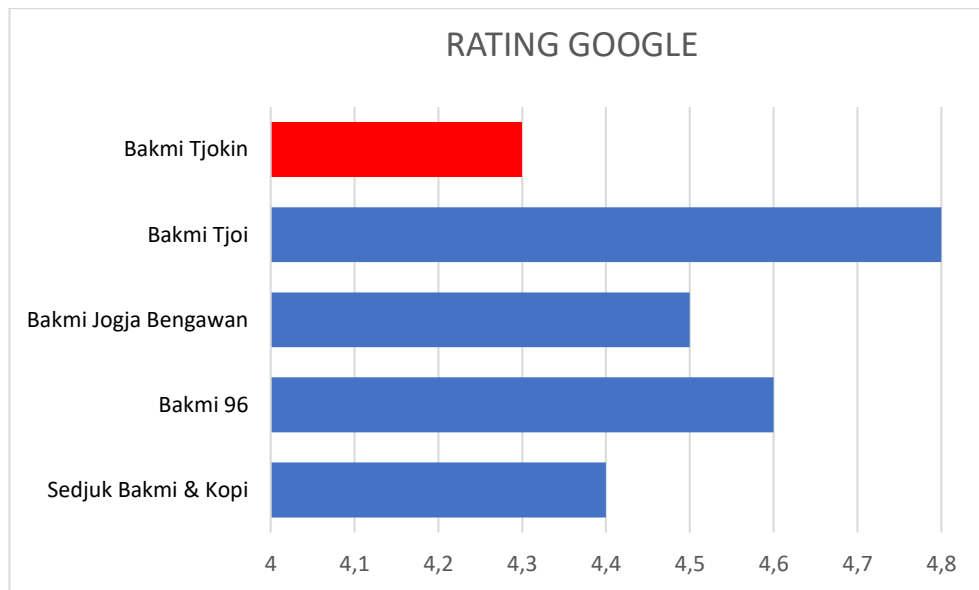
Menurut sebuah artikel pada web fokusjabar.id salah satu *brand* kuliner di Kota Bandung yaitu Bakmi Tjo Kin Masuk kedalam rekomendasi lima bakmi kekinian di Kota Bandung. Bakmi TjoKin adalah kedai/restoran bakmie yang viral di media sosial, karena memiliki konsep tempat unik bernuansa ala restoran cina zaman dahulu yang terletak di Jalan Cihapit No.18 dan di Jalan Dr. Setiabudi No.49. Dari hasil pengamatan penulis, gerai Bakmi Tjokin yang terletak di jalan Cihapit memiliki ulasan pada google *review* yang lebih banyak ketimbang gerai yang berada di jalan Setiabudi kota Bandung sehingga penulis hanya akan melakukan penelitian di gerai Bakmi Tjokin jalan Cihapit kota Bandung. Bakmi Tjokin menjual mie yamin sebagai menu utamanya yang dihidangkan dengan sedikit sentuhan gaya Cina pada menu utamanya.



Gambar 1. 4 Kompetitor Bakmi Tjokin

Sumber; *Google.com diakses 2022*

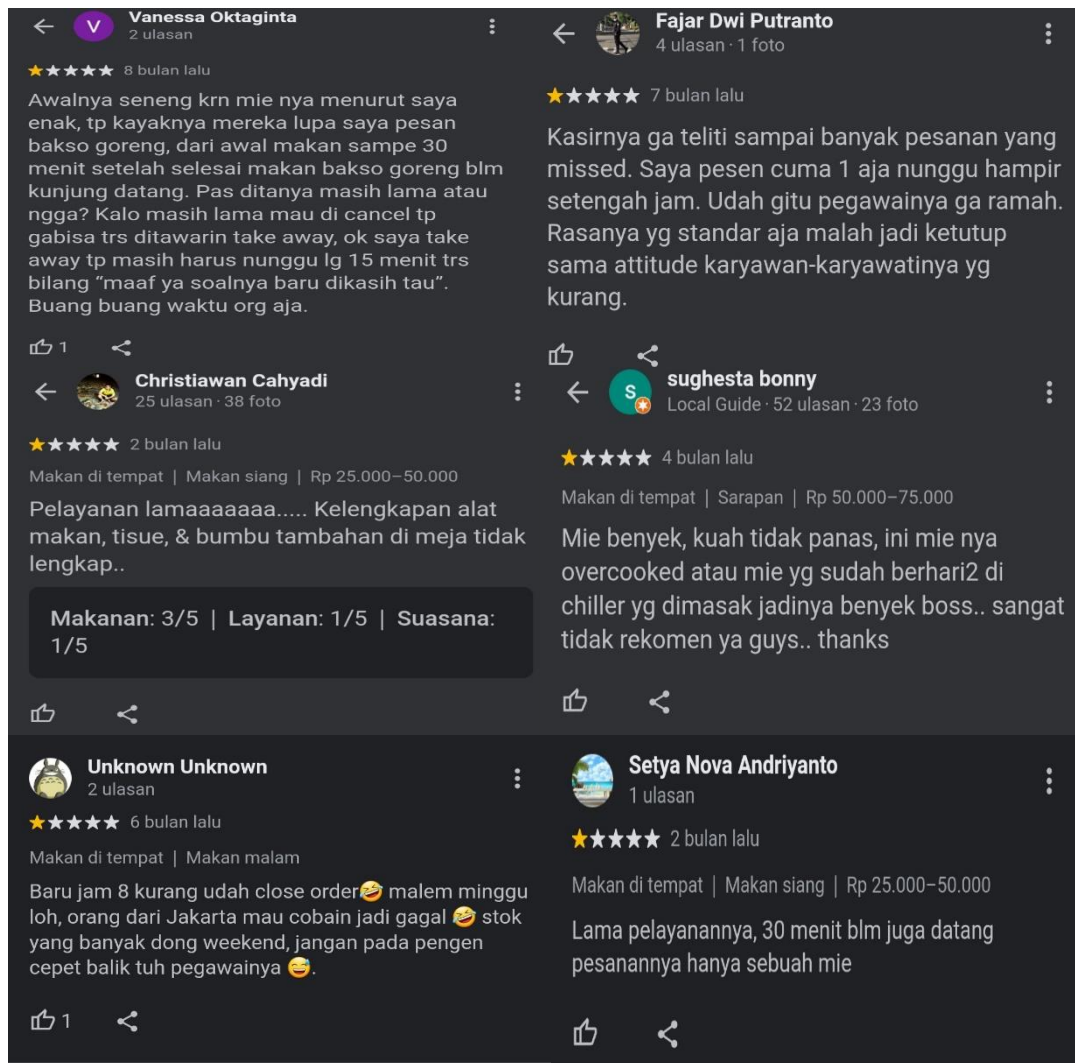
Pada Gambar 1.4 bisa kita lihat terdapat beberapa *brand* yang menjual produk dan konsep yang hampir serupa sehingga bisa dikatakan sebagai kompetitor dari Bakmi Tjokin yaitu Bakmi Tjoi, Bakmi Jogja Bengawan, Bakmi 96, dan Sedjuk Bakmi & Kopi yang semuanya terletak di Kota Bandung. Bakmi Tjokin harus mampu bersaing dengan kompetitornya agar bisa bertahan dalam industri kuliner di Kota Bandung yang semakin ramai, salah satunya dengan memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang baik.



Gambar 1. 5 Rating Pada Google Review

*Sumber; Google.com diakses 2023*

*Brand* kompetitor yang terdapat pada gambar 1.5 meraih rating yang lebih tinggi dibandingkan Bakmi Tjokin seperti Sedjuk Bakmi & Kopi Cigadung yang meraih rating sebesar 4.4 bintang pada Google, Bakmi 96 Cibeunying meraih rating sebesar 4.6 bintang pada Google, Bakmi Jogja Bengawan meraih rating sebesar 4.5 bintang pada Google dan Bakmi Tjoi meraih rating paling tinggi sebesar 4.8 pada google, sementara itu Bakmi Tjokin memperoleh rating terendah pada Google review sebesar 4.3 bintang dari lima bintang, hal ini menunjukkan bahwa terdapat suatu kekurangan pada Bakmi Tjokin yang mengakibatkan Bakmi Tjokin memiliki rating paling rendah dibandingkan kompetitornya sehingga akan berdampak pada keberlangsungan bisnis tersebut.



Gambar 1. 6 Ulasan Pelanggan Bakmi Tjokin Cihapit

*Sumber: Google diakses 2023*

Setelah penulis melakukan penelusuran terdapat ulasan pelanggan Bakmi Tjokin jalan Cihapit pada gambar 1.6 yang memberikan rating bintang satu yang mengindikasikan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller dalam Indrasari (2019:82) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator antarlain: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesiediaan merekomendasi.

Agar fenomena yang terdapat dalam penelitian ini menjadi lebih baik, maka peneliti melakukan survei pra penelitian. Survei pra penelitian dilakukan untuk dapat mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk pada Bakmi Tjokin. penulis melakukan Pra-survey kepada 30 responden yang pernah membeli dan mengunjungi gerai Bakmi Tjokin di jalan Cihapit. Berikut hasil dari survei pra penelitian mengenai kepuasan pelanggan Bakmi Tjokin.

**TABEL 1. 1**  
**SURVEI PRA PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN**

	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1	Kesesuaian harapan	Saya sangat puas setelah mengunjungi dan membeli produk Bakmi Tjokin.	10 Orang 33,3%	<b>20 Orang</b> <b>66,7%</b>
2	Minat berkunjung kembali	Saya akan berkunjung dan membeli kembali produk Bakmi Tjokin.	14 Orang 46.7%	<b>16 Orang</b> <b>53.3%</b>
3	Kesediaan merekomendasi	Saya bersedia merekomendasikan Bakmi Tjokin kepada orang lain.	14 Orang 43,3%	<b>16 Orang</b> <b>56,7%</b>

Dari hasil survei pra penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa pada tabel 1.1 lebih dari 50% responden menjawab “Tidak” pada tiga pertanyaan yang telah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Bakmi Tjokin belum bisa dikatakan baik atau terjadi masalah pada variabel tersebut.

Lovelock dan Wright Dalam Ibrahim dan Thawil (2019:177) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pascapembelian sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan.

Untuk memberikan kepuasan pelanggan yang baik perlu diperhatikan oleh perusahaan agar pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dalam Indrajaya (2018:3) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.



Gambar 1. 7 keluhan kualitas pelayanan

*Sumber; Google.com diakses 2022*

Berdasarkan pada gambar 1.7 ulasan pelanggan Bakmi Tjokin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bakmi Tjokin dinilai kurang baik hal ini bisa dilihat dari pemberian rating bintang satu pada ulasan mereka di google mengenai kualitas pelayanan Bakmi Tjokin yang dinilai kurang baik dari segi waktu dan pegawai toko yang dinilai kurang sopan oleh pelanggan yang berkunjung ke toko Bakmi Tjokin.

Kualitas pelayanan adalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan dengan sangat baik oleh perusahaan. Menurut Indrasari (2019:62) kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016:442) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Reliability (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), Responsiveness (ketanggapan dalam



memberikan pelayanan), Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), Empathy (memahami keinginan pelanggan), Tangibles (tampilan fisik pelayanan).

Berikut ini hasil survei pra penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Bakmi Tjokin:

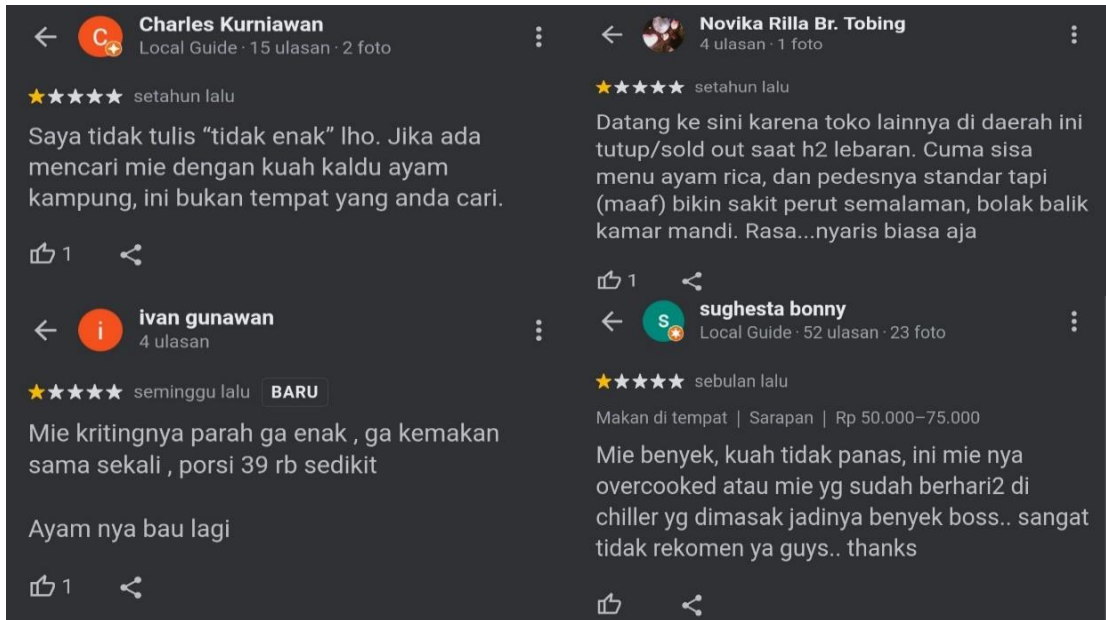
**TABEL 1. 2**  
**SURVEI PRA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN**

	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1	Tangible (berwujud)	Tersedianya fasilitas kebersihan pada gerai bakmi tjokin jalan cihapit.	7 Orang 23.3%	<b>23 Orang</b> <b>76.7%</b>
2	Reliability (kehandalan)	Saya puas dengan kecepatan pelayanan karyawan bakmi tjokin menyajikan produk.	11 Orang 36.7%	<b>19 Orang</b> <b>63.3%</b>
3	Responsiveness (ketanggapan)	Saya merasa karyawan bakmi tjokin cepat tanggap dalam mengatasi masalah.	<b>16 Orang</b> <b>53.3%</b>	14 Orang 46.7%
4	Assurance (jaminan dan kepastian)	Bakmi tjokin telah memenuhi standar kebersihan restoran.	10 Orang 33.3%	<b>20 Orang</b> <b>66.7%</b>
5	Empathy	Karyawan Bakmi Tjokin bersikap ramah kepada pelanggan.	10 Orang 26.7%	<b>20 Orang</b> <b>73.3%</b>

Dari hasil survei pra penelitian mengenai kualitas pelayanan pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bakmi Tjokin belum sepenuhnya baik karena didominasi responden yang menjawab “Tidak” pada pertanyaan didalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan, terutama pada pertanyaan nomor lima yang menunjukkan dari 30 responden terdapat 20 reponden yang menjawab “Tidak” bahwa karyawan bakmi tjokin bersikap ramah kepada pelanggan. Hal ini menandakan bahwa terdapat masalah pada variabel kualitas pelayanan.



Selain kualitas pelayanan, kualitas produk yang baik juga harus diperhatikan untuk bisa memberikan kepuasan untuk pelanggan yang datang ke gerai Bakmi Tjokin. Menurut Musfar (2020:12) produk adalah suatu barang atau jasa berwujud ataupun tidak berwujud yang dibuat atau diproduksi untuk memenuhi kebutuhan sekelompok orang tertentu.



Gambar 1. 8 Keluhan kualitas produk

*Sumber; Google.com diakses 2022*

Berdasarkan ulasan pelanggan pada gambar 1.8 ulasan pelanggan Bakmi Tjokin mengenai kualitas produknya dinilai masih kurang memberikan kepuasan kepada pelanggan dari segi kualitas produknya sehingga menyebabkan pelanggan Bakmi Tjokin memberikan ulasan negatif pada ulasan digoogle.

Pengertian produk menurut Kotler & Amstrong dalam Indrasari (2019:26) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Namun menurut Malau (2017:31) Produk adalah hasil produksi yang meliputi konsep total yang termasuk barang, merek dan label barang, kemasan barang, hingga pelayan dan jaminan barang.

Adapun hasil survei pra penelitian mengenai kualitas produk Bakmi Tjokin sebagai berikut:

**TABEL 1. 3**  
**SURVEI PRA PENELITIAN KUALITAS PRODUK**

	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1	<i>Form</i>	Bakmi Tjokin menawarkan porsi yang lebih banyak dari kedai lainnya	7 Orang 23.3%	<b>23 Orang</b> <b>78.7%</b>
2	<i>Features</i>	Produk makanan Bakmi Tjokin memiliki banyak varian rasa	8 Orang 26.7%	<b>22 Orang</b> <b>73.3%</b>
3	<i>Performance</i>	Komponen pada produk bakmi tjokin selalu tersaji dalam kondisi baik (layak konsumsi/tingkat kematangan baik)	13 Orang 43.3%	<b>17 Orang</b> <b>56.7%</b>
4	<i>Reliability</i>	Kebersihan makanan dan minuman yang disajikan Bakmi tjokin baik	<b>16 Orang</b> <b>56.7%</b>	14 Orang 43.3%
5	<i>Durability</i>	Produk makanan di Bakmi Tjokin dapat bertahan lama baik rasa maupun tekstur.	14 Orang 46.7%	<b>16 Orang</b> <b>53.3%</b>
6	<i>Conformance</i>	Kualitas rasa dan produk Bakmi Tjokin baik, sesuai dengan kebutuhan saya	12 Orang 40%	<b>18 Orang</b> <b>60%</b>
7	<i>Repairability</i>	Tersedianya bumbu tambahan. (Contoh: sambal, cuka, bawang goreng)	13 Orang 43.3%	<b>17 Orang</b> <b>56.7%</b>
8	<i>Style</i>	Menurut saya penyajian produk Bakmi Tjokin bagus dan menarik	13 Orang 43.3%	<b>17 Orang</b> <b>56.7%</b>

Berdasarkan hasil survei pra penelitian mengenai kualitas produk Bakmi Tjokin pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat masalah pada kualitas produknya bisa dilihat pada jawaban responden secara dominan menjawab “Tidak” yang artinya kualitas produk Bakmi Tjokin belum sepenuhnya baik.

Dari kurang lebih 1.013 ulasan yang diberikan pelanggan Bakmi Tjokin pada Google reviews menunjukkan masih terdapat ulasan ketidakpuasan pelanggan terkait pelayanan dan produk pada Bakmi Tjokin. Hal tersebut membuktikan adanya permasalahan terkait kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dimiliki Bakmi Tjokin.

Berdasarkan penjelasan diatas pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang juga dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017) yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK DONAT MADU” hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lengkap mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Bakmi Tjokin dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BAKMI TJOKIN”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakmi Tjokin?
2. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh Bakmi Tjokin?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Bakmi Tjokin?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Tjokin secara simultan dan parsial?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, maka tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bakmi Tjokin.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh Bakmi Tjokin.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada Bakmi Tjokin.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Tjokin secara simultan dan parsial.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Aspek teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya bidang keilmuan pemasaran, khususnya yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Selain itu diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, dan bahan pertimbangan untuk Bakmi Tjokin agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik kepada pelanggan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Gambaran yang jelas mengenai penelitian yang disajikan dalam suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Sistematika penulisan penelitian disajikan sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulis.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **BAB IV. HASIL DAN PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan analisis mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Tjokin”.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.