

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, industri kuliner berkembang dengan sangat pesat dan terus mengalami perubahan seiring dengan kemajuan zaman. Wisata kuliner juga telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat Indonesia. Banyak orang kini gemar mencoba berbagai jenis makanan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini membuat banyak pengusaha kuliner baru yang bermunculan dan bersaing ketat untuk menarik pelanggan. Persaingan ini memaksa para pelaku usaha untuk bekerja lebih keras dan memberikan yang terbaik kepada konsumennya agar bisa bertahan di industri kuliner. Selain itu, mereka juga harus mengikuti perkembangan tren dan teknologi agar bisnis tetap diminati oleh masyarakat.

Di Indonesia ada banyak restoran dan rumah makan yang menyajikan berbagai macam makanan, mulai dari masakan khas nusantara hingga hidangan dari luar negeri. Agar dapat bersaing, pemilik usaha kuliner harus memastikan makanan yang mereka sajikan memiliki cita rasa yang lezat dan khas, karena cita rasa adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Cita rasa makanan dipengaruhi oleh berbagai indikator, seperti penampakan makanan yang menarik, aroma yang menggugah selera, rasa yang seimbang, tekstur yang sesuai dengan jenis makanan, serta suhu yang tepat saat disajikan. Ketika kelima faktor ini terpenuhi, pelanggan akan lebih menikmati hidangan dan menciptakan pengalaman kuliner yang lebih baik. Jika konsumen merasa puas dengan cita rasa makanan yang mereka nikmati, kemungkinan mereka akan datang kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Selain cita rasa, faktor lain seperti pelayanan yang ramah, kebersihan tempat, serta inovasi menu juga sangat berpengaruh terhadap pengalaman konsumen secara keseluruhan. Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri kuliner, pemilik usaha tidak hanya dituntut untuk menjaga kualitas rasa, tetapi juga harus mampu menciptakan strategi bisnis

yang efektif. Salah satu cara yang dapat dilakukan dengan melakukan riset terhadap preferensi pelanggan guna memahami apa yang mereka harapkan dari sebuah restoran atau rumah makan. Dengan memahami kebutuhan pasar, pengusaha dapat menyesuaikan menu, pelayanan, serta konsep bisnis mereka agar lebih sesuai dengan selera pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam keberlangsungan bisnis kuliner. Beberapa indikator yang mencerminkan kepuasan konsumen diantaranya, terpenuhinya harapan konsumen, adanya sikap atau keinginan menggunakan produk, merekomendasikan kepada pihak lain, kualitas layanan, loyalitas konsumen, reputasi yang baik dan lokasi. Saat ini, kepuasan konsumen tidak hanya bergantung pada rasa makanan, tetapi juga pada kualitas bahan baku yang digunakan. Banyak pelanggan yang semakin peduli terhadap makanan sehat dan bergizi, sehingga mereka cenderung memilih restoran atau tempat makan yang menggunakan bahan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pengusaha kuliner perlu memastikan bahwa setiap makanan yang disajikan tidak hanya enak, tetapi juga aman dan sehat. Jika konsumen puas dengan kualitas dan cita rasa makanan, mereka akan menjadi pelanggan setia yang terus mendukung bisnis tersebut.

Selain restoran besar, bisnis kuliner kecil seperti usaha rumahan dan UKM (Usaha Kecil Menengah) juga semakin berkembang. Banyak pelaku usaha kecil yang mampu menarik perhatian pelanggan dengan kreativitas mereka dalam menciptakan menu unik serta strategi pemasaran yang cerdas. Dengan adanya platform digital seperti media sosial, usaha kecil kini bisa menjual produknya tanpa harus memiliki tempat usaha fisik yang besar. Namun, dalam usaha kuliner, cita rasa tetap menjadi faktor utama dalam menarik pelanggan. Sebagus apa pun promosi yang dilakukan, jika rasa makanan tidak enak atau tidak konsisten, pelanggan akan enggan untuk kembali. Oleh karena itu, menjaga cita rasa tetap lezat dan berkualitas adalah kunci utama untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

Industri kuliner di Kabupaten Bengkalis terus berkembang dengan pesat, terbukti dengan banyaknya usaha kuliner yang bermunculan, mulai dari warung makan hingga restoran yang menawarkan berbagai menu menarik. Salah satu

usaha kuliner yang cukup dikenal di daerah kabupaten bengkalis adalah Resto *Law chicken*. Resto *Law chicken* merupakan salah satu tempat makan yang menyajikan berbagai jenis makana, terutama olahan ayam dan minuman pendamping. Resto *Law chicken* yang berlokasi di Jl. Pramuka, Air Putih, Kec. Bengkalis, Kab.Bengkalis, Riau. Lokasinya yang strategis, tidak jauh dari Kampus Politeknik Negeri Bengkalis, membuat resto ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat sekitar, terutama mahasiswa dan pekerja yang mencari makanan lezat dengan harga terjangkau.

Resto *Law chicken* didirikan pada tahun 2022 oleh Bapak Ahmad Shirotol. Sejak awal berdiri, usaha ini telah berkembang dan beroperasi dengan jam buka dari pukul 09.00 pagi hingga 22.00 malam. Saat ini, resto ini memiliki empat orang karyawan yang bertugas dalam berbagai aspek operasional, mulai dari memasak hingga melayani pelanggan. Dengan pelayanan yang ramah dan cepat, resto ini berhasil menarik banyak pelanggan yang terus kembali untuk menikmati menu yang disajikan. Salah satu daya tarik utama dari *Law chicken* adalah cita rasa makanan yang khas dan menggugah selera. Berikut ini daftar menu dan harga dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Daftar Menu dan Harga pada Resto *Law Chicken***

No	Nama Makanan Dan Minuman	Harga (Rp)
1.	Ayam Geprek	10.000
2.	Ayam Penyet	10.000
3.	Ayam Bakar	10.000
4.	Ayam Crispy	10.000
5.	Lele Goreng	10.000
6.	Nila Goreng	15.000
7.	Indomie (goreng/rebus)	10.000
8.	Ubi Goreng/Sambel	10.000
9.	Kentang Goreng	10.000
10.	Tahu Berontak (15 pcs)	10.000
11.	Es Kosong	1.000
12.	Milo (dingin/panas)	8.000
13.	<i>Cappuccino</i> (dingin/panas)	8.000
14.	Sirup <i>Orange</i>	6.000
15.	<i>Juice</i> Pokat	6.000
16.	<i>Juice</i> Naga	6.000
17.	Kopi Susu (dingin/panas)	8.000
18.	Teh Es	4.000
19.	Es Jeruk	6.000
20.	Gingseng	8.000

Sumber : Data Olahan (2024/2025)

Daftar menu yang disajikan di atas merupakan pilihan makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Resto *Law Chicken* kepada para konsumennya dengan harga yang sangat terjangkau. Resto ini banyak dikunjungi oleh berbagai kalangan, terutama mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis. Dalam industri kuliner, cita rasa makanan dan minuman memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan usaha Resto *Law Chicken*, karena konsumen yang puas cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana cita rasa yang disajikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Resto *Law Chicken*.

Berdasarkan peristiwa yang telah diuraikan di atas, banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen termasuk cita rasa yang diberikan pelaku usaha. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Law Chicken (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto *Law chicken* (studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana tanggapan responden tentang cita rasa pada Resto *Law Chicken* (studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis).
2. Untuk menganalisis bagaimana tanggapan responden tentang kepuasan konsumen pada Resto *Law Chicken* (studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis).

3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada Resto *Law chicken* (studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat yang nantinya menjadi bahan informasi atau sebagai referensi pihak lain, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan bisa membantu pemilik usaha Resto *Law chicken* untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain dan bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen pada usaha kuliner.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam Bab I peneliti mengemukakan dasar serta permasalahan yang akan dibahas untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penulisan proposal skripsi.

## **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya, serta teoriteori yang sesuai dengan pokok bahasan pada penelitian ini.

## **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengungkapkan sejumlah cara yang membuat uraian berisi metode yang akan digunakan dalam penulisan penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengukuran skala, teknik pengolahan data, teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, defenisi konsep dan defenisi operasional.

## **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menerangkan keseluruhan proses penelitian dan pengumpulan data, pengelolaannya serta hasil pengolahan data yang nantinya dapat diambil kesimpulan dan saran.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan kemudian terdapat juga saran yang mungkin dapat membangun dari penulis.