

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makanan dapat menjadi sumber keberlangsungan hidup individu. Untuk memenuhi makanan tersebut, seseorang dapat melakukannya dengan mengolah sendiri dengan membeli bahan mentah lalu memasaknya, maupun langsung membeli makanan jadi. Untuk membeli makanan jadi seringkali konsumen membelinya ke restoran. Terdapat beberapa cara membeli makanan ke restoran seperti dengan makan ditempat, *take away*, dan melalui aplikasi pesan antar *online*. Aplikasi pesan-antar memberikan kontribusi berkelanjutan di Indonesia. Saat ini layanan pesan antar makanan *online* di Indonesia menghasilkan pendapatan US\$2.280 juta (sebesar Rp32.430.720 juta, kurs USD = Rp. 14.224) dengan pertumbuhan sebesar 16,9% per tahun (Statista, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia menggemari layanan pesan antar makanan.

Berdasarkan pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) menurut lapangan usaha triwulan I-2021 terhadap triwulan I-2020 (y-on-y) menyatakan bahwa lapangan usaha yang mengalami kontraksi pertumbuhan yang cukup di antaranya yaitu penyedia akomodasi makanan dan minuman yaitu sebesar 7,26 persen. (BPS, 2021) Hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi akomodasi makanan dan minuman berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu industri pengolahan makanan dan minuman adalah restoran. Saat ini jumlah restoran di Indonesia terus meningkat. Salah satu provinsi yang menduduki posisi kedua dengan jumlah usaha restoran terbanyak di Indonesia adalah Provinsi Jawa

Barat dengan jumlah 1.231 restoran. (BPS, 2020)

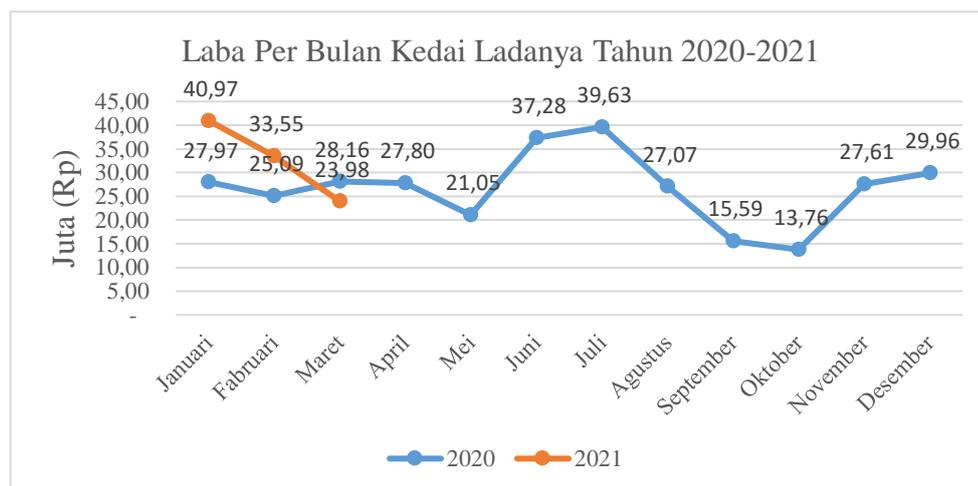
Kabupaten Cianjur merupakan salah satu kabupaten besar yang berada di Provinsi Jawa Barat yang berpotensi dalam perkembangan bisnis restoran. Berdasarkan data perkembangan jumlah restoran di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016-2019 menunjukkan bahwa Kabupaten Cianjur merupakan Kabupaten dengan jumlah rata-rata rumah makan/restoran terbanyak kelima di Jawa Barat dengan jumlah rata-rata sebanyak 227. Serta diantara kelima kabupaten dengan rata-rata restoran terbanyak, Kabupaten Cianjur memiliki rata-rata persentase kenaikan terbesar kedua setelah Kabupaten Bogor yaitu sebesar 0,04%. (BPS, 2020) Hal tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Cianjur memiliki peluang yang besar dalam usaha kuliner.

Macam restoran yang berkembang di Kabupaten Cianjur saat ini beragam, seperti restoran yang menyajikan makanan khas nusantara dan restoran yang menyajikan makanan internasional seperti makanan dari China, Jepang, Amerika, dan lain sebagainya. Salah satu restoran yang semakin berkembang di Kabupaten Cianjur merupakan restoran yang menyajikan masakan Jepang. Masakan Jepang memiliki keunikannya tersendiri, terutama dalam penyajiannya. Masakan Jepang terkenal dengan makanan yang sehat karena memiliki gizi yang tinggi dan juga cara pengolahannya membuat gizi dari makanan tetap terjaga.

Salah satu restoran di Kabupaten Cianjur yang menyajikan masakan Jepang adalah Kedai Ladanya. Kedai Ladanya berdiri sejak 15 September 2015 dan beralamat di Jl. Pangeran Hidayatullah No. 32 (lantai 2), Sawah Gede, Kabupaten Cianjur. Berdasarkan *rating* konsumen pada aplikasi *Google Maps*, Kedai Ladanya

merupakan restoran Jepang yang memiliki menu utama *sushi* dengan rating tertinggi yaitu 4,5/5,0. Restoran ini menerapkan beberapa cara penjualan yaitu penjualan di tempat, penjualan melalui aplikasi pesan antar makanan seperti *grabfood*, *gofood*, dan pemesanan melalui *WhatsApp*.

Pada era modern ini, dalam penjualan makanan melalui aplikasi pesan antar, kualitas *e-service* yang baik merupakan hal yang penting karena produk tidak berwujud secara nyata dan hanya ditampilkan melalui media *online*. Selain itu, kualitas makanan juga merupakan hal yang penting karena dapat menentukan loyalitas konsumen terhadap layanan pesan antar. Pada umumnya, kualitas makanan dan kualitas *e-service* sama-sama berpengaruh penting pada loyalitas pelanggan terhadap layanan pesan antar *online*. Untuk restoran kecil, menengah, maupun cepat saji yang tidak memiliki layanan pengiriman sendiri dapat melakukan kerja sama dengan perusahaan layanan pesan antar makanan yang bereputasi baik. (Suhartanto, Ali, Tan, & Sjahroeddin, 2018)



Gambar 1. Laba Per Bulan Kedai Ladanya Tahun 2020-2021 (Irwan, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan pihak manajemen Kedai Ladanya terdapat fluktuasi laba dari Restoran Kedai Ladanya ini.

Fluktuasi laba dapat menunjukkan fluktuasi jumlah pembeli yang ada di Kedai Ladanya. Gambar 1 menunjukkan terdapat kenaikan dan penurunan laba setiap bulannya dimana laba tertinggi terdapat pada bulan Januari 2021 sebanyak 40,97 juta rupiah. Laba tertinggi dapat tercapai karena adanya promosi melalui GrabFood dan sosial media instagram dengan melakukan kerjasama dengan media partner (@visitcianjur). Hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh penggunaan aplikasi pesan antar makanan terhadap jumlah laba Restoran Kedai Ladanya. Mobilitas dan keandalan terhadap aplikasi pesan antar dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen di restoran. (Cha & Seo, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen Restoran Kedai Ladanya terdapat permasalahan yaitu keluhan pelanggan atas kelalaian pelayanan pesan antar di Restoran Kedai Ladanya. Pada saat melayani pesan antar, Restoran Kedai Ladanya sering lupa untuk menambahkan atribut saos dan alat makan seperti sumpit dan sendok ke dalam pesanan. (Irwan, 2021) Padahal menurut penelitian Cha & Seo (2020) pelanggan cukup mengandalkan layanan dari aplikasi pesan antar itu sendiri. Hal tersebut dapat berdampak kepada kepuasan dan loyalitas konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian mengenai loyalitas konsumen perlu dilakukan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan mengetahui loyalitas konsumen pada layanan pesan antar. Oleh karena itu rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apa karakteristik konsumen Restoran Kedai Ladanya yang menggunakan fitur layanan pesan antar?

2. Adakah pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen terhadap fitur layanan pesan antar di Restoran Kedai Ladanya?
3. Adakah pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen terhadap fitur layanan pesan antar di Restoran Kedai Ladanya?

B. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi karakteristik konsumen Restoran Kedai Ladanya yang menggunakan fitur layanan pesan antar.
2. Mengidentifikasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen terhadap fitur layanan pesan antar Restoran Kedai Ladanya.
3. Mengidentifikasi pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen terhadap fitur layanan pesan antar Restoran Kedai Ladanya.

C. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan karakteristik konsumen, hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dan hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Kedai Ladanya terhadap layanan pesan antar. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja strategi bagi Restoran Kedai Ladanya supaya dapat bersaing dengan kompetitornya.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai karakteristik konsumen, hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, dan hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Kedai Ladanya terhadap layanan pesan antar.