



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Food Court adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Meski pada umumnya food court menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya. Food court biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya.

Bisnis kuliner merupakan bisnis yang sedang berkembang di Indonesia pada saat ini. Munculnya berbagai makanan yang unik, adanya wisata kuliner, dan tren kuliner sebagai gaya hidup masyarakat, menjadi bukti bahwa bisnis ini berkembang dengan pesat. Kuliner termasuk yang menjadi pilihan banyak orang, karena dianggap jenis bisnis yang lebih mudah dilakukan daripada bisnis lainnya. Namun, bisnis kuliner termasuk bisnis yang tergolong rumit karena membutuhkan banyak inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi berperan penting untuk dapat terus bersaing dalam industri ini, meski dalam lingkup usaha kecil.

Hampir seluruh masakan Indonesia kaya dengan bumbu berasal dari rempah-rempah seperti kemiri, cabai, temu kunci, lengkuas, jahe, kencur, kunyit, kelapa dan gula aren dengan diikuti penggunaan teknik-teknik memasak menurut bahan, dan tradisi adat yang terdapat pula pengaruh melalui

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

- Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

- Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



perdagangan yang berasal seperti dari India, Tiongkok, Timur Tengah, dan Eropa.

Masakan Sumatera, sebagai contoh, seringkali menampilkan pengaruh Timur Tengah, dan India, seperti penggunaan bumbu kari pada hidangan daging, dan sayurannya, sementara masakan Jawa berkembang dari teknik memasak asli nusantara. Unsur budaya masakan Cina dapat dicermati pada beberapa masakan Indonesia. Masakan seperti bakmi, bakso, dan lumpia telah terserap dalam seni masakan Indonesia.

Begitu juga dengan food court yang beralamat di Jl. Baharudin Yusuf Parit 14 (Deretan kantor Penggadaian pas di depan Ms Glow), yang menyediakan reservasi tempat dan berbagai jenis makanan. Salah satu food court yang terkenal di Inhil. Tembilahan city merupakan kota yang terkenal dengan wisata kuliner dan wisata belanjanya barang bekas di Pasar Jongkok. Berikut adalah aneka makanan, dan harga makanan di food court pengusaha muslim Tembilahan city yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Aneka Makanan, dan Harga di Food Court Pengusaha Muslim Tahun 2025**

No	Menu	Harga
1	Nasi Briyani Ayam	Rp. 25.000
2	Nasi Briyani Kambing	Rp. 45.000
3	Nasi Briyani Daging	Rp. 35.000
4	Ayam Geprek Sambal Ijo	Rp 18.000
5	Mie Padeh	Rp. 10.000
6	Dendeng Balado	Rp. 18.000
7	Lontong Gulai Pitalah	Rp. 10.000
8	Nasi Uduk Ayam	Rp. 15.000
9	Nasi Uduk Lele	Rp. 15.000
10	Nasi Uduk Nila	Rp. 15.000
11	Nasi Uduk Udang Galah	Rp. 35.000
12	Nasi Uduk Bebek	Rp. 30.000

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



13	Seafood Tumpah	Rp. 75.000
14	Kebab	Rp. 10.000
15	Ayam Goreng	Rp. 10.000
16	Mie Ayam	Rp. 10.000
17	Sate	Rp. 10.000
18	Gado, Seblak, Batagor dll	Rp. 10.000
19	Mie Rebus dan Mie Goreng	Rp. 8.000
20	Sup Tanjung	Rp. 25.000
21	Sup Iga	Rp. 28.000
22	Sup Daging	Rp. 28.000
23	Sup Ayam	Rp. 15.000
24	Bakso Mangkok	Rp. 10.000
25	Bakso Beranak	Rp. 18.000
26	Bakso Urat	Rp. 18.000
27	Bakso Telur	Rp. 10.000

Sumber: *Food Court Pengusaha Muslim Tahun 2025*

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa kota Tembilahan banyak memiliki rumah makan yang mana terdapat beragam pilihan menu sebagai pemenuhan kebutuhan konsumen. Beragam pilihan menu tersebut dijadikan sebagai alternatif inovasi yang bias diterapkan sebagai langkah pengembangan produk dan menambah ide-ide pemasaran bagi seorang manajer. Dengan banyaknya lokasi kuliner di kota Tembilahan sehingga dapat meningkatkan kunjungan dan meningkatkan pemasaran di Tembilahan.

Salah satu food court yang banyak dikunjungi adalah Food Court Pengusaha Muslim Tembilahan untuk lima tahun terakhir :

**Tabel 1.2  
Pendapatan Food Court Pengusaha Muslim Tembilahan (2021-2023)**

No	Tahun	Pendapatan
1	2021	Rp. 89.000.000,00
2	2022	Rp. 95.000.000,00
3	2023	Rp. 99.000.000,00

Sumber: *Food Court Pengusaha Muslim*

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Pendapatan Food Court Pengusaha Muslim dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 adalah sebagai berikut: Pada tahun 2021 sebesar Rp. 89.000.000.00., Sedangkan pada tahun 2022 ke 2023 mengalami peningkatan yaitu tahun 2022 pendapatan sebesar Rp. 95.000.000.00., dan pada tahun 2023 sebesar Rp. 99.000.000.00.

Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorong melakukan pembelian ulang (*repeat purchase*), menjadi loyal terhadap produk tersebut ataupun loyal terhadap toko tempat membeli barang tersebut sehingga konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain.

Persaingan baru yang bermunculan disekitar lokasi restoran yang memiliki daya saing yang kuat. Sehingga harus ada perubahan agar tidak kalah dalam bersaing, salah satu yang harus di perhatikan adalah kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Apabila kedua faktor dapat didapatkan oleh pelanggan maka akan muncul minat beli ulang.

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi daya tingkat minat beli ulang pelanggan, hal tersebut akan mempengaruhi dari produktivitas restoran itu sendiri. Apabila restoran mengabaikan kepuasan pelanggan dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan maka akan mempengaruhi minat beli ulang konsumen, sehingga konsumen akan beralih kepesaing lainnya yang tentunya akan mempengaruhi produktivitas restoran itu sendiri.

Pentingnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat minat beli ulang yang dilakukan pelanggan food court pengusaha muslim di tembilahan



Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengambil judul : “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Makanan Di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian ini adalah:

Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas makanan Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan dalam meningkatkan minat beli ulang. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber atau referensi ilmu untuk menambah wawasan dan juga bisa menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dipaparkan tentang latar belakang masalah,



rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti mengemukakan tentang berbagai referensi atau tinjauan pustaka yang mendukung kajian dan analisis yang peneliti sampaikan.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini Peneliti mengemukakan tentang lokasi dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis.

## **BAB IV : PEMBAHASAN ATAU ANALISIS**

Dalam bab ini peneliti melakukan kajian atau analisis terhadap materi yang Peneliti angkat sesuai dengan judul yang disampaikan.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan yang didapat oleh peneliti beserta saran-saran yang mungkin berguna bagi dinas pariwisata sebagai masukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka sebagai lembar untuk menuliskan identitas sumber referensi yang sudah digunakan dalam menjalankan penelitian.