BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seperti yang diketahui negara Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alamnya baik dari darat maupun laut. Negara Indonesia juga dikenal sebagai negara agraris karena memiliki tanah subur yang cocok untuk bercocok tanam maka tidak heran jika mayoritas penduduk Indonesia memiliki pencaharian sebagai petani. Padi, ubi, cabai, karet, kelapa sawit, kopi, tebu merupakan salah satu hasil sumber daya Indonesia yang dikenal oleh negara lain.

Secara geografis, Indonesia merupakan negara yang memiliki puluhan ribu pulau yang dihuni oleh ratusan juta jiwa penduduk maka tidak heran Indonesia ini memiliki julukan negara yang memiliki jumlah pulau terbanyak di dunia. Indonesia juga memiliki wilayah laut yang sangat luas dimana dua pertiga bagian dari negara ini merupakan laut maka tidak heran jika ditemukan banyaknya penduduk yang bekerja sebagai nelayan sebagai mata pencahariannya. Cumi, ikan, rumput laut, temburu karang merupakan kekayaan di laut Indonesia. Kekayaan ekosistem bawah laut Indonesia berpotensi menjadi salah satu sektor pariwisata yang diminati oleh banyak orang bahkan warga asing pun mendatangi Indonesia untuk menikmati keindahan laut Indonesia.

Waktu melewati waktu, industri pariwisata kota Batam berkembang menjadi lebih pesat. Menurut Menteri Pariwisata Arief Yahya, kota Batam mempunyai potensi pariwisata yang bagus karena telah memenuhi kriteria untuk sebuah destinasi wisata (Kompas, 2015). Letak pulau Batam yang berdekatan dengan negara tetangga membuat kota Batam menjadi gerbang wisata Indonesia , maka dari itu banyak wisatawan asing maupun mancanegara yang bersinggah dan menikmati tempat wisata yang ada di Kota Batam sebelum pergi ke Singapura dan Malaysia.

Wisatawan yang mengunjungi ke kota Batam ini tidak hanya wisatawan dari luar kota namun ada juga yang dari luar negeri. Berdasarkan data yang terdaftar pada Badan Pusat Statistik kota Batam (Januari 2019), dapat dilihat bahwa jumlah penumpang yang datang ke kota Batam melalui bandara Hang Nadim dari periode tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 mengalami kenaikan, begitu juga dengan jumlah penumpang yang keluar dari Kota Batam.

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Tabel 1.1. Jumlah Pendatang dari Bandara Hang Nadim

Tahun	Jumlah Pendatang	Jumlah Keberangkatan
2016	1.879.879	1.834.209
2017	2.107.854	2.042.801
2018	2.364.587	2.190.757

Badan Pengusahaan Batam atau lebih dikenal sebagai BP Batam juga melihat peran UMKM dalam pengembangan sektor pariwisata di Batam dapat menarik lebih banyak wisatawan ke Batam (Kompas, 2019). Melihat kesempatan ini, masyarakat kota Batam maupun pemerintah kota Batam pun terdorong untuk melakukan bisnis baik bisnis dalam bidang jasa maupun bisnis dalam bidang produk. Pihak pemerintah melakukan berbagai usaha yakni menyediakan dan mengembangkan tempat wisata, hotel, dan restoran yang ada di kota Batam.

Letak kota Batam yang berada di kepulauan menjadikan Batam kaya akan hasil laut, sehingga tidak heran jika warga yang tinggal di kota Batam membuka usaha restoran *Seafood*. Dilansir dari data Dinas Pariwisata dan Kota Batam (Mei 2016), kota Batam memiliki restoran sebanyak 189 restoran yang diantaranya merupakan restoran keluarga, restoran cepat saji, restoran *steakhouse*, restoran *buffet*, dan lainnya. Salah satu restoran yang banyak di Batam adalah restoran s*eafood*, dimana restoran *Seafood* Batam yang terdaftar di *Google ratings* pada bulan Maret 2019 adalah sebanyak 51 restoran, mulai dari restoran *Dsteam* Peranakan *Live Seafood, Harbourbay Seafood Restaurant, Golden Prawn* 933, Okela *Garden*, Yong Kee *Seafood, Love Seafood Restaurant*, Rezeki *Seafood Restaurant* dan lain sebagainya.

Namun berdasarkan data yang terdaftar di *Google ratings* pada bulan Maret 2019, ada beberapa restoran *seafood* yang memiliki penilaian yang baik dari ulasan yang terbanyak yaitu, Restoran *Golden Prawn* 933, *Wey Wey Seafood*, Yong Kee *Seafood, Love Seafood*, dan *Love Seafood Restaurant* Piayu Laut. *Golden Prawn 933* memiliki penilaian 4,1 bintang dari total 2.186 ulasan, *Wey Wey Seafood* memiliki penilaian 4,1 bintang dari total 2.156 ulasan, Yong Kee *Seafood* memiliki penilaian 4,3 bintang dari 1.135 ulasan, *Harbour Bay Seafood* memiliki penilaian 4,3 bintang dari 946 ulasan, sedangkan *Love Seafood Restaurant* Piayu Laut memiliki penilaian 4,2 bintang dari 893 ulasan.

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

Tabel 1.2. Ulasan Restoran *Seafood* di Kota Batam

Nama Restoran	Alamat	*Ratings*	Total Ulasan
Golden Prawn 933	Jl. *Golden Prawn*, Tg. Buntung Kec.Bengkong, Batam	4,1	2.156
Wey Wey Seafood	*Harbour Bay Downtown* Sei Jodoh, Jl. Duyung, Kota Batam	4,1	1.256
Yong Kee Seafood	Jl. Komp. *Business Centre*, Lubuk Baja Kota Batam	4,3	1.135
HarbourBay Seafood	*The Promenade* Blok 8E, Duyung Sei Jodoh, Jodoh *Rive*, Batu Ampar, Batam	4,3	946
Love Seafood Restaurant Piayu Laut	Kampung Tua Tanjung Piayu Laut RT.02/RW.10 Sei Beduk, Batam	4,2	893

Restoran *Golden Prawn* 993 yang terletak di Jl. *Golden Prawn,* Tg. Buntung ini menyediakan makanan *seafood* yang masih hidup seperti udang, kepiting, cumi, ikan, dan gonggong sehingga pelanggan dapat menikmati makanannya yang masih segar. Selain itu, restoran ini juga menyediakan sarana rekreasi air, go kart dan berbagai macam oleh-oleh sehingga wisatawan dapat menikmati pengalaman kulinernya dengan menyenangkan.

Disamping itu, restoran *Wey Wey Seafood* juga menyediakan hewan laut yang masih hidup dan segar seperti lobster, cumi, ikan. Pelanggan yang datang untuk menikmati kulinernya juga dapat sambil menikmati pemandangan *sunset* yang indah dengan kelong-kelong yang berjajar di tepi pantai. Restoran ini berlokasi di *Harbour Bay Downtown*. Restoran Yong Kee *Seafood* yang terletak di Jl. Komp *Business Centre* ini memang terkenal dengan sup ikannya yang sangat khas sejak turun-temurun. Banyak wisatawan dari luar negeri seperti Malaysia dan Singapura maupun wisatawan domestic yang mampir untuk makan sup ikan dari restoran ini ketika mengadakan trip di Batam.

Harbourbay Seafood yang terletak di *The Promenade* Sei. Jodoh ini tidak hanya menyediakan menu *seafood* yang lezat, restoran ini juga menyediakan tempat yang didesain khusus di tepi laut. Seingga pelanggan juga dapat menikmati makanannya yang segar sambil menikmati pemandangan yang indah. *Love Seafood Restaurant* Piayu Laut menyediakan ikan, udang, kerang, dan kepiting

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

yang masih hidup dan segar sehingga pelanggan dapat memilihnya langsung untuk dijadikanan menu makanannya sembari menikmati pemandangan laut. Restoran *Love seafood* yang terletak di Tanjung Piayu ini juga menyediakan jasa antar jemput tamu yang hendak datang ke restoran dengan minimal dua belas orang. Selain itu, restoran ini juga membuka cabang kedua di Batam *Center*.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah istilah dalam dunia bisnis untuk mengevaluasi bagaimana sebuah perusahaan memuaskan dan menyenangkan pelanggan melalui produk dan layanan yang disediakan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan perlu menciptakan lingkungan dan budaya untuk menemukan cara untuk melayani kebutuhan dan harapan pelanggan. Cara yang paling umum untuk mengukur kepuasan adalah dengan membandingkan persepsi pelanggan dari suatu pengalaman dengan harapan mereka (Owano et al., 2014).

Dengan menggunakan cara ini, kepuasan pelanggan dapat dikategorikan berdasarkan tingkat harapan pelanggan. Jika pelanggan menganggap harapan mereka terpenuhi maka mereka puas terhadap layanan yang ditawarkan. Namun jika ekspektasi mereka di bawah kinerja, maka pelanggan akan tidak puas. Apabila pelanggan mengevaluasi keseluruhan pengalaman mereka yang menguntungkan, kemungkinan tingkat kepuasan dan kesediaan / kesiapan mereka untuk membeli kembali akan meningkat.

Biaya merupakan sebuah jumlah yang digunakan untuk menukarkan dengan sebuah produk yang bernilai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Keadilan harga yang dirasakan bisa diartikan juga sebagai penilaian konsumen tentang apakah harga yang ditentukan oleh perusahaan dapat diterima oleh penjual (Githiri, 2016). Jika harga yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan maka kita sebagai pelanggan akan merasa tidak adil dan akan berunding untuk mengunjungi kembali ke restoran tersebut. Namun jika pelayanan yang diberikan sebanding dengan harga yang dikeluarkan maka kita sebagai pelanggan akan merasa adil dan akan memiliki niat untuk mengunjungi kembali restoran tersebut.

Ohn & Supinit (2016) berpendapat bahwa loyalitas pelanggan merupakan sebuah cara untuk membangun hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dianggap sebagai kunci keberhasilan suatu

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

perusahaan dalam daya saing. Ketika seorang pelanggan loyal terhadap sebuah perusahaan maka secara tidak langsung perusahaan mendapatkan asuransi terhadap kesalahan yang tidak diharapkan dari pihak perusahaan.

Berdasarkan jabaran diatas, penulis menemukan adanya hubungan antara keadilan harga, kepuasan pelanggan, niat mengunjungi kembali, terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran *Seafood* di Kota Batam "**

1.2. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, maka masalah yang terdapat dalam penelitian yang akan dibahas adalah:

1) Apa pengaruh *Perceived Price Justice* terhadap *Revisit Intention*?
2) Apa pengaruh *Perceived Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* ?
3) Apa pengaruh *Revisit Intention*terhadap *Loyalty* ?
4) Apa pengaruh *Perceived Price Justice* terhadap *Loyalty* ?
5) Apa pengaruh *Perceived Satisfaction* terhadap *Loyalty* ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Price Justice* terhadap *Revisit Intention.*
2) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Satisfaction* terhadap *Revisit Intention.*
3) Untuk mengetahui pengaruh *Revisit Intention* terhadap *Loyalty.*
4) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Price Justice* terhadap *Loyalty.*
5) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Satisfaction* terhadap *Loyalty.*

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

1.3.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini kepada pihak yang berkaitan , diantaranya adalah:

1) Pengelola bisnis dan perusahaan jasa

   Diharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi pengelola bisnis untuk tetap mengutamakan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan kepuasan dan harga yang adil kepada pelanggan.

2) Penulis

   Diharapkan berguna bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan yang lebih banyak mengenai keadilan harga yang dirasakan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan niat mengunjungi kembali yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

3) Akademis

   Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya dengan pembahasan topik yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini yaitu untuk menjelaskan sketsa dari masing-masing bab. Berikut gambaran umum dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab tersebut menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan, manfaat dan tujuan dari penelitian, rumusan permasalahan, serta sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Penulis menjabarkan teori-teori dasar yang akan digunakan seabgai pendukung dalam menganalisa pokok masalah dan data.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab tersebut menjelaskan mengenai rancangan metode penelitian, objek penelitian, teknik dalam pengumpulan data, metode analisis data, dan uji hipotesis.

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab tersebut akan dijelaskan tentang proses analisis dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Dalam bab tersebut penulis memberikan kesimpulan, keterbatasan, rekomendasi dan saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Hedensy, Analisis Pengaruh Harga dan Kepuasan yang Dirasakan Terhadap Pelanggan Restoran Seafood di Kota Batam.
UIB Repository©2020