

yang masih hidup dan segar sehingga pelanggan dapat memilihnya langsung untuk dijadikan 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

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*.

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 sebagai 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.

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.