

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis Restoran di Indonesia pada saat ini sangat laah pesat di era Globalisasi ini, bisnis restoran merupakan suatu bisnis yang menjanjikan. Melihat gaya hidup masyarakat saat ini banyak sekali restoran yang memiliki konsep makanan siap saji bermunculan. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan, strategi yang harus dilakukan pelanggan agar dapat bertahan yaitu harus berani berinovasi agar dapat memenangkan persaingan Fani puspita sari (2016).

Panties pizza merupakan sebuah restoran pizza lipat dari Itali yang memiliki slogan *I love panties like I love you*. *Panties pizza* memiliki visi *panties pizza* menjadikan alternative untuk pilihan makanan yang mudah di jangkau oleh seluruh masyarakat dan juga di nikmati oleh seluruh masyarakat dan juga dapat dinikmati oleh segala usia, sedangkan misi dari *panties pizza* itu sendiri adalah mengagendakan program kerja tim marketing dengan berbagai strategi promosi. *Panties pizza* masuk ke Indonesia pertama kali di bangun di kota solo pada tahun 2012 dan untuk sekarang panties pizza sudah tersebar sekitar 60 toko di berbagai penjuru Indonesia.

Menurut Bitner (1992) *servisescape* dapat di definisikan sebagai lingkungan fisik yang di dalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas interior ataupun fasilitas exterior, pelayanan tersebut dapat di nilai terhadap interior desain,

desain exterior, symbol, tempat parkir, peralatan yang di sediakan, denah layout, dan kualitas udara yang ada pada fasilitas tersebut. Menurut Wakefield & Bolgett (1996) membagi beberapa dimensi *servicescape* menjadi 3 yaitu, *layout accessibility*, *facility aesthetic* dan *cleanliness*. Menurut Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009) *servicescape* adalah segala sesuatu yang secara fisik hadir di sekitar konsumen selama pertemuan transaksi layanan jasa. Maka dari itu suatu perusahaan dapat membentuk identitas yang ingin di tawarkan kepada konsumen dengan membuat *servicescape* sesuai dengan target yang ingin di tunjukan kepada konsumen. Dan menurut Bateson (2011) pemahaman *servicescape* sangatlah penting karena service scapebisa memainkan beberapa peranan sekaligus, yaitu sebagai *package, facilitator, socializer, differentiator*.

Layout accessibility menurut Wakefield & Bolgett (1996) *Layout accessibility* mengacu pada furniture dan perlengkapan, penataan ruang area. Penataan ruanga yang efektif memudahkan pengunjung untuk bebas bergerak dan nyaman seperti kemudahan akses ke kamar kecil dan pembagian ruangan menjadi *smoking area* dan *non smoking area*. Menurut Wakefield & Bolgett (1996) *Facility aesthetics* atau estetika fasilitas merupakan suatu fungsi desain arsitektur. Desain interior dan dekorasi yang, yang memanfaatkan hal tersebut menjadi sebuah daya tarik, bahwa konsumen seringkali tertarik untuk mengunjungi suatu restoran berdasarkan desain interior nya yang atraktif. Menurut Wakefield & Bolgett (1996) Kebersihan merupakan hal yang paling penting, dimana konsumen menghabiskan waktu mereka di perusahaan penyedia jasa, seperti restoran. Konsumen biasanya mengaitkan kebersihan dengan persepsi dan citra dari suatu penyedia jasa

Berdasarkan latar belakang mengingat betapa pentingnya *Layout accessibility*, *Facility aesthetic dan cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan di Panties Pizza Yogyakarta maka peneliti tertarik untuk memberi judul “analisis pengaruh *Layout accessibility, Facility aesthetic dan cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan di pantiez pizza”

B. Rumusan Masalah

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis menuntut manajemen restoran harus melakukan inovasi inovasi. Dari latar belakang yang sudah di jelaskan diatas harus memperhatikan keinginan konsumen dengan memberikan inovasi, dan mengaalisis factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti, *layout accesibilty, facility aesthetic dan cleanliness* agar mampu meningkatkan penjualan perusahaan, kembali dari rumusan diatas akan menimbulkan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah *layout accessibility* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
- b. Apakah *facility aesthetic* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
- c. Apakah *cleanliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
- d. Apakah *layout accesibilty, facility aesthetics dan cleanliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mengetahui pengaruh *layout accessibility* terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Mengetahui pengaruh *facility aesthetics* kepuasan pelanggan
- c. Mengetahui pengaruh *cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Mengetahui pengaruh *layout accesibility*, *facility aesthetic* dan *cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat penelitian:

- a. Memberikan pengetahuan tentang bagaimana *layout accesibility*, *facility aesthetics* dan *cleanliness* mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Memberikan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

Manfaat bagi *Panties Pizza* di harapkan dapat menjadi masukan atau bahan masukan untuk mengevaluasi terhadap kebijakan yang telah dilaksanakan dan untuk strategi masa mendatang.