

Pengaruh Cita Rasa Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada “Rm Bebek Ht Di Surabaya

Dewi Agustin¹, Ute Chairuz M.Nasution², Sri Andayani³

^{1,2,3}Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dewitin01@gmail.com¹, utenasution@untag-sby.ac.id², sri@untag-sby.ac.id³

Abstract

Rapid population growth is accompanied by an increase in basic human needs such as food. One of the efforts to make customers feel satisfied is to create a good taste and strategic location. This is based on various studies which show that customer satisfaction will lead to customer loyalty. Loyal customers are expected to reuse services. From the restaurant side, taste is one form of effort to maintain loyal customers. On other hand, loyal customers also do not forget to pay attention to strategic locations in finding the best restaurants. So this study seeks determine the effect of taste and location on customer loyalty. This study uses primary data in the form of questionnaires distributed via google form and collected as many as 100 respondents. The analytical technique used is descriptive and quantitative analysis with the help of the IBM SPSS Statistics 20 program. The results of this study indicate that taste and location have a positive and significant effect on customer loyalty. This means that the first and second hypotheses in this study are proven. This finding also strengthens the results of previous studies which were used as a reference in this study.

Keywords: Taste, Location, Customer Loyalty, Restaurant

Abstrak

Pertumbuhan penduduk yang pesat disertai dengan peningkatan kebutuhan dasar manusia seperti pangan. Bisa dikatakan bisnis makanan saat ini sudah berkembang pesat. Salah satu upaya untuk membuat pelanggan merasa puas adalah dengan menciptakan rasa yang enak dan lokasi yang strategis. Hal ini didasarkan pada berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan menimbulkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal diharapkan untuk menggunakan kembali layanan atau produk dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dari sisi restoran, rasa merupakan salah satu bentuk upaya mempertahankan pelanggan setia. Di sisi lain, pelanggan setia juga tidak lupa memperhatikan lokasi strategis dalam mencari restoran terbaik. Maka penelitian ini berusaha untuk mengetahui pengaruh rasa dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan melalui google form dan dikumpulkan sebanyak 100 responden. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kuantitatif dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rasa dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya hipotesis

pertama dan kedua dalam penelitian ini terbukti. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Rasa, Lokasi, Loyalitas Pelanggan, Restoran

Pendahuluan

Dalam dunia bisnis saat ini, semakin banyak pelaku bisnis yang membuka ataupun mengembangkan bisnis yang mereka jalankan. Salah satu jenis bidang bisnis yang digandrungi oleh para pelaku bisnis adalah bisnis makanan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa bisnis makanan saat ini telah berkembang pesat. Hal ini dapat terlihat dari semakin menjamurnya bisnis kuliner dengan berbagai konsep, mulai dari konsep Rumah Makan Keluarga, Warung kaki lima, sampai dengan Rumah Makan yang *Modern*. Bisnis dalam bidang kuliner ini dinilai cukup menjanjikan dikarenakan menawarkan produk yang merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi dengan baik, yaitu makanan.

Di Kota Surabaya lebih tepatnya di daerah Surabaya utara terdapat rumah makan yang cukup ramai yang bernama Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat Di Surabaya. Pendiri Rumah Makan Bebek Goreng adalah Ibu Joys Inderiani Hari Taslim atau biasa disebut dengan Cece joys. Oleh sebab itu nama dari Rumah Makan tersebut ada unsur HT atau marga dari keluarga tersebut yaitu Hari Taslim. Rumah Makan Bebek Goreng HT berdiri sejak tahun 1996 atau sekitar 26 tahun lamanya yang bermula dari Rumah Makan Bebek Goreng Pinggir jalan yang bertempat di Jl Aries Surabaya. Dimana Bebek goreng ini masih belum ada nama HT dan sampai sekarang memiliki nama HT di belakangnya.

Berikut ini adalah faktor penunjang keberhasilan pemasaran Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat adalah lokasi yang strategis. Menurut Tjiptono (2007) lokasi perusahaan merupakan tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan usaha untuk memproduksi barang atau jasa yang memprioritaskan segi ekonominya. Lokasi yang strategis menjadi dasar keberhasilan penjualan Bebek Goreng HT Karang Empat. Rumah makan bebek goreng HT memiliki lokasi yang kurang strategis untuk pelanggan yang sering berdatangan membeli bebek goreng di tempat tersebut.

Tidak hanya itu Cita Rasa merupakan Faktor penentu keberhasilan usaha kuliner terletak pada kualitas makanan yang disajikan. Wood dan Harger (2006) dalam S. Fiani (2012) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas makanan antara lain warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, dan rasa. Rasa sendiri memiliki arti rangsangan yang diterima lidah yang terdiri dari manis, pedas, asin, dan pahit.

Konsep pemasaran yang dapat digunakan dalam mempengaruhi emosi konsumen salah satunya ialah dengan Loyalitas Pelanggan adalah perilaku pembelian pada satu merek dan dilakukan secara berulang (Adi, 2012). Loyalitas pelanggan akan terbentuk jika konsumen tersebut merasa puas dengan pelayanan atau produk yang diterima. Pelanggan pada rumah makan bebek goreng HT terbukti mereka loyal kepada rumah makan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penelitian tertarik untuk membahas masalah penelitian dengan judul “**Pengaruh Cita Rasa dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan di RM Bebek Goreng HT Karang Empat Di Surabaya**”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif. Jenis data yang digunakan adalah data penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian komparatif. Sumber data dalam penelitian menggunakan sumber data primer berupa penyebaran kuesioner dan sumber data sekunder berupa buku, jurnal yang berhubungan dengan materi kajian yaitu Cita Rasa, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan. Teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu *variable* dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach alfa* lebih besar 0,6

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari pembahasan yang Sesuai dengan hipotesis dalam penelitian ini Cita Rasa memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil nilai *t*.hitung lebih besar dari *t*.tabel yang artinya hipotesis adanya pengaruh yang signifikan dari Cita Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat diterima.

Dalam penelitian ini lokasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, . Hal ini terbukti dari hasil nilai *t*.hitung lebih besar dari *t*.tabel yang artinya hipotesis adanya pengaruh yang signifikan dari Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat diterima.

Dalam penelitian ini Cita Rasa Dan Lokasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil nilai *t*.hitung lebih besar dari *t*.tabel yang artinya hipotesis adanya pengaruh yang signifikan dari Cita Rasa Dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat diterima. Artinya cita rasa dan lokasi terhadap Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi terhadap mereka.

Penutup

Kesimpulan Hasil analisis dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh dari Cita Rasa dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari hasil analisa yang dibantu oleh program *IBM SPSS Statistic 20* baik secara deskriptif ataupun statistik, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

- Hasil temuan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah pertama, yaitu Cita rasa memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat. Hal ini berarti dapat membuktikan hipotesis pertama (H_1), dimana Cita Rasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat.
- Hasil temuan kedua dalam penelitian ini juga dapat menjawab rumusan masalah kedua, yaitu Lokasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang

Empat. Hal ini berarti dapat membuktikan hipotesis pertama (H_1), dimana Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat.

- Hasil temuan ketiga dalam penelitian ini juga dapat menjawab rumusan masalah ketiga, yaitu Cita Rasa dan Lokasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat. Hal ini berarti dapat membuktikan hipotesis pertama (H_1), dimana Cita Rasa dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari Cita Rasa dan Lokasi yang ternyata secara positif dan signifikan dapat berpengaruh dalam Loyalitas Pelanggan, hasil analisis dua variabel dalam penelitian ini dapat menjadi acuan bagi objek penelitian dalam menggunakan strategi cita rasa dan lokasi untuk dapat mengstimulus Konsumen. Melalui hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat diperhatikan oleh Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat tetap mempertahankan Deskripsi pada Cita Rasa sebagai informasi penting bagi konsumen dan mempertahankan Cita Rasa yang ditampilkan pada menu makanan yang telah disediakan dan menjadikan konsumen menjadi puas dan loyal terhadap Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat.
- b. Diharapkan Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat tetap meningkatkan lagi Lokasi atau area pada Rumah Makan Bebek Goreng HT agar para pelanggan tetap puas dan loyal terhadap Rumah Makan Bebek Goreng HT Karang Empat.
- c. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat menjadikan variabel- variabel selain yang ada pada penelitian ini untuk bahan penelitian selanjutnya. Dan selain itu dapat mengembangkan ilmu pemasaran dengan meneliti dan menganalisa objek yang berbeda

Daftar Pustaka

- Nindi Ayu Tamara Sari, Maruta A, Mulyati A (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen rolag kopi karah Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).
- Dewi, N. *PENGARUH ATRIBUT Cita Rasa DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUNDLE HANDPHONE SMARTPHONE MEREK BLACKBERRY 8530*.
- Dwi Ernawati. (2020, November 1). *Variasi Produk, Cita Rasa dan keputusan Pembelian* - Binus University. Diakses pada tanggal 02 Juli 2022 pukul 16.15
- Wahyu Irawan., Tjahjono Endro& Maruta, A. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Kartu IM3 Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Di Surabaya. *Journal Dinamika Administrasi Bisnis*, 7, 6–7.
- Setiawan dan Sugiono Sugiharto, W. M. (2014). *PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMBELIAN BATIK JOGJA*. In *Jurnal Manajemen Pemasaran* (Vol. 2, Issue 1).
- Dewi Mariyana, Chairuz Ute, Novaria Racmawati. (2018). *PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA AIR PANAS PACET DI MOJOKERTO*. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis* 8,9