

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang membentang dari Sabang sampai Merauke, yang dikaruniai kekayaan budaya, suku bangsa, dialek, dan tentu saja kuliner tradisional yang sangat beragam. Perbedaan kuliner ini bukan hanya menjadi penanda kepribadian sosial suatu daerah, tetapi juga menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Dari rendang khas Minangkabau yang dinobatkan sebagai salah satu makanan terlezat di dunia, hingga papeda khas Papua yang menarik dilihat dari segi tampilan dan penyajian. Indonesia memiliki kekayaan kuliner yang mencerminkan perbedaan geologis dan sosial masing-masing daerah. Di Jawa, kita mengenal gudeg khas Yogyakarta, soto khas kota lain seperti Soto Lamongan dan Soto Kudus, hingga pecel khas Madiun. Di Sulawesi ada Coto Makassar dan Bubur Manado, sedangkan di Bali dikenal dengan Ayam Betutu. Ragam kuliner ini bukan hanya menggiurkan, tetapi juga merupakan warisan sosial yang harus terus dilestarikan kelestariannya. Tak heran jika saat ini segmen kuliner telah menjadi salah satu tulang punggung industri pariwisata nasional (Gizifpok Upi Edu, 2025).

Kuliner merupakan salah satu sektor yang menopang pariwisata. Sektor kuliner ini memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) di Indonesia. Dari 16 subsektor ekonomi kreatif, terdapat 3 sektor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap PDB, di mana kuliner menempati posisi pertama dengan kontribusi sebesar 41% (Kompas,

2020 dalam Wibawati & Prabhawati, 2021).

Kuliner di Indonesia, banyak tersaji di berbagai wilayah. Salah satunya pulau Kalimantan. Khususnya Kalimantan Selatan, potensi bidang kuliner juga sangat menonjol. Kota Banjarmasin sebagai salah satu kota di Wilayah Kalimantan Selatan dapat menjadi pusat perdagangan dan pengembangan ekonomi, termasuk di bidang makanan dan minuman. Makanan khas Banjar seperti Soto Banjar, Ketupat Kandangan, Gangan Asam, dan Iwak Patin Bakar memiliki cita rasa yang kuat dan gurih, yang mencerminkan pemanfaatan rempah-rempah lokal yang kaya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Wilayah Kalimantan Selatan, Perekonomian Kalimantan Selatan berdasarkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar Kualitas Pelayanan berlaku tahun 2024 mencapai Rp 286,82 triliun dan atas dasar Kualitas Pelayanan tetap tahun 2010 mencapai Rp 156,76 triliun. Perekonomian Kalimantan Selatan pada tahun 2024 mengalami pertumbuhan yang cukup pesat yaitu sebesar 5,05 persen dibandingkan dengan tahun 2023. Dari sisi produksi, Segmen Usaha Makanan dan Minuman mengalami pertumbuhan yang paling pesat yaitu sebesar 8,07 persen (BPS, 2024). Dengan demikian, sesuai dengan data yang ada, pertumbuhan usaha makanan dan minuman di Kalimantan Selatan mengalami perubahan dari tahun ke tahun.

Banyak sekali usaha kuliner yang bermunculan dari masa ke masa. Begitu pula dengan usaha restoran yang berkembang dengan pesat. Hal ini berarti pengusaha tersebut telah menemukan usaha kuliner. Hal ini dikarenakan usaha ini muncul karena adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang memang ingin memenuhi kebutuhan makan dan minumannya. Dengan

menciptakan suasana yang menarik di dalam restoran, maka dapat menunjang pelayanan yang bermutu tinggi untuk membangkitkan minat pelanggan restoran dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika konsumen merasa puas, maka mereka dapat melakukan pembelian di kemudian hari, dan mereka yang merasa puas dapat melakukan pembelian dan menjadi pelanggan tetap di restoran tersebut (Dwiantari, *et al.* 2025).

Menurut (Tjiptono, 2014: 361) kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional terhadap perkembangan pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas Kualitas Pelayanan, berkurangnya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Gunawan *et al.*, 2025) berjudul Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Prata Waroeng 8 Tiban menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kedua variabel bersama berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen di Prata Waroeng 8 Tiban.

Salah satu pengusaha kuliner yang sangat terkenal di Banjarmasin adalah Depot Rudy Hermanto yang berdiri pada tanggal 11 Maret 2005 dan dikelola langsung oleh Rachmat Hermanto. Berkat perpaduan antara kualitas makanan, kebersihan (hygiene), dan lokasi yang strategis, depot ini

berkembang pesat. Lokasinya berada di kawasan yang mudah dijangkau baik oleh penduduk lokal maupun wisatawan luar kota. Depot ini menjadi salah satu tempat makan yang paling banyak dikunjungi. Selain itu, Depot Rudy Hermanto dikenal menjaga standar kebersihan saat menyajikan makanan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman saat menyantapnya. Ketenaran depot ini tidak hanya karena cita rasa khas masakan Banjar seperti Patin Bakar dan Lais Bakar, tetapi juga karena kualitas layanan dan suasana yang mendukung.

Menurut (Lupiyoadi, 2006: 158) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, Kualitas Pelayanan dan biaya. Ini berarti pelanggan akan senang apabila karyawan Depot Rudy Hermanto Banjarmasin ramah dan mampu memenuhi kebutuhan mereka. (Lupiyoadi, 2011:195) menyatakan Kualitas Layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dwiantari *et al.*, 2025) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Atmosfer Cafe Niwa Canting” menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan hendaknya ditingkatkan agar pengunjung puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh suasana restoran, tetapi juga oleh jenis makanan. Produk yang berbeda menyebabkan beragamnya pilihan bagi pelanggan. Produk yang

berbeda itu sendiri merupakan kedalaman, keluasan, kualitas, dan keutuhan produk yang ditawarkan dalam kaitannya dengan ketersediaan produk tersebut setiap saat di restoran.

Berbagai menu memegang peranan penting dalam menarik minat pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih restoran adalah berbagai menu yang ditawarkan (Harahap, *et al.* 2025). Variasi menu menurut (Kotler, 2002:347) adalah tersedianya semua jenis menu yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Setiap konsumen memiliki selera makan yang berbeda-beda. Karena varian menu merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam hal varian menu yang ditawarkan Café atau Resto sangat berperan penting dalam hal memberikan kenyamanan pada konsumen untuk menentukan pilihan yang ingin dikonsumsi.

Menurut (Gunawan *et al.*, 2025) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Prata Waroeng 8 Tiban” bahwa menu yang beragam berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian ragam menu dan kualitas makanan secara simultan berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Menurut (Dwiantari *et al.*, 2025) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Atmosfer Cafe Niwa Canting” bahwa variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

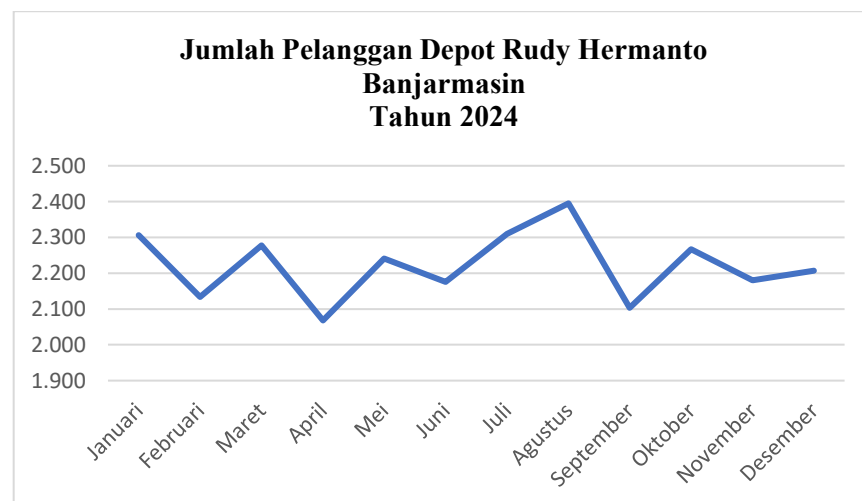
Kemudian menurut (Ramadhany & Suyanto, 2025) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Lokasi, Persepsi Kualitas Pelayanan, Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Jinawi Di Menanggal Surabaya” bahwa variasi menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Jinawi. (Aziz & Suyuthie, 2023) berpendapat bahwa variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Hanna Tea.

Depot Rudy Hermanto Banjarmasin menyediakan berbagai macam menu mulai dari menu banger tradisional hingga menu khas China dan nusantara lainnya. Menu utama seperti Patin Bakar dan Lais Bakar menjadi pilihan utama pelanggan yang selalu dilahap dan disajikan dengan bumbu rempah khas dengan cita rasa otentik. Menu lainnya seperti Nasi Goreng, Mie Goreng, Fuyunghai, dan Pangsit Kuah juga sangat digemari. Dengan harga yang terjangkau dan kualitas produk yang terjaga, depot ini berhasil mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat.

Berdasarkan pengamatan penulis melalui ulasan pelanggan di Google Maps, masih terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas layanan dan keragaman menu. Beberapa pelanggan mengeluhkan layanan yang kurang ramah, namun komunikasi pelayan terkesan kurang sigap dan kasar. Keluhan seperti "pelayanan kurang sopan", "pelayanan lambat", "kurang senyum" menjadi informasi penting bagi manajemen Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas SDM, khususnya terkait layanan pelanggan.

Selain itu, kendala lainnya adalah terjadinya keterbatasan variasi menu, terutama saat menyajikan makanan khas daerah. Salah satu contohnya adalah keinginan pelanggan untuk menikmati mandai yang sebelumnya tidak tersedia di daftar menu Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Padahal, mandai merupakan makanan khas Kalimantan Selatan dan dapat menjadi nilai jual tersendiri apabila diolah secara inovatif. Selain itu, Depot dapat membuat makanan khas Banjar menjadi lebih lengkap, karena pelanggan menginginkan menu-menu daerah lainnya. Oleh karena itu, atas masukan dan kesan dari pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan dan menu Depot Rudy Hermanto Banjarmasin tentunya dapat menjadi bahan pertimbangan kembali untuk memperbaiki kekurangan tersebut guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data jumlah pelanggan tahun 2024 yang diperoleh dari manajemen Depot Rudy Hermanto Banjarmasin, jumlah pelanggan per bulan mengalami fluktuasi:



Gambar 1.1
Grafik Jumlah Pelanggan Depot Rudy Hermanto Banjarmasin

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data jumlah pelanggan Depot Rudy Hermanto Banjarmasin selama tahun 2024 menunjukkan adanya fluktuasi yang cukup mencolok setiap bulannya, dengan total pelanggan sebanyak 26.665 dan rata-rata sekitar 2.222 pelanggan per bulan. Beberapa bulan menunjukkan penurunan signifikan, seperti dari Januari ke Februari serta Agustus ke September, sementara bulan Juli dan Agustus mencatat jumlah pelanggan tertinggi. Fluktuasi ini menjadi indikasi bahwa terdapat faktor-faktor penting yang memengaruhi tingkat kunjungan pelanggan, salah satunya kemungkinan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan variasi menu yang di tawarkan.

Keberadaan Depot Rudy Hermanto di Banjarmasin menjadi salah satu pilihan kuliner yang cukup dikenal masyarakat, khususnya oleh kalangan pekerja dan mahasiswa. Dengan menyajikan berbagai jenis makanan rumahan yang terjangkau, depot ini mampu menarik pelanggan dari berbagai latar belakang. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan melalui wawancara terhadap beberapa pelanggan tetap Depot Rudy Hermanto, peneliti mendapatkan informasi bahwa kualitas pelayanan dan variasi menu menjadi dua faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari segi kualitas pelayanan, sebagian besar pelanggan mengaku puas dengan keramahan karyawan serta kecepatan penyajian makanan. Namun, terdapat pula beberapa keluhan mengenai pelayanan yang kurang konsisten, terutama saat depot sedang ramai pengunjung. Hal ini bisa menyebabkan antrean yang panjang, penyajian yang lambat, serta kurangnya perhatian terhadap permintaan khusus dari pelanggan. Apabila tidak segera diperbaiki,

ketidakkonsistenan pelayanan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas mereka.

Selain itu, variasi menu juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan minat pelanggan. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa menu yang disediakan cukup beragam, namun belum terlalu banyak mengalami inovasi. Makanan yang ditawarkan cenderung itu-itu saja, sehingga bagi pelanggan yang sering datang, hal ini bisa menimbulkan kejenuhan. Padahal, variasi menu yang menarik dan terus diperbarui dapat menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan dan membuat pelanggan ingin kembali.

Dengan memperhatikan dua aspek penting tersebut, yaitu kualitas pelayanan dan variasi menu, Depot Rudy Hermanto Banjarmasin diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas usahanya untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Sebab, kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan suatu usaha kuliner dalam jangka panjang. Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.

Bekaitan dengan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan identifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin?
2. Apakah Variasi Menu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin?
4. Diantara Variabel Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.
2. Menganalisis Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.
3. Menganalisis Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.

4. Menganalisis diantara Variabel Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen bisnis, khususnya dalam industri kuliner, dengan menambah pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di sektor kuliner.

- b. Penyempurnaan Model Teoritis

Penelitian ini juga dapat menyempurnakan model-model teoritis yang ada tentang kualitas pelayanan, variasi menu, dan kepuasan pelanggan. Dengan mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks bisnis kuliner.

- c. Penyediaan Wawasan Teoritis untuk Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang yang serupa. Peneliti lain bisa menggunakan temuan dari penelitian ini sebagai pijakan untuk menggali lebih dalam

tentang pengaruh faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan di industri kuliner.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri kuliner.

b. Bagi Manajemen Depot Rudy Hermanto Banjarmasin

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang spesifik bagi manajemen Depot Rudy Hermanto Banjarmasin untuk mengatasi permasalahan terkait kualitas pelayanan yang tidak konsisten dan variasi menu yang terbatas. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, pengelola dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan memperluas variasi menu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen masalah khususnya terkait dengan kualitas pelayanan dan variasi menu.

c. Bagi Industri Kuliner Secara Umum

Hasil penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi pelaku bisnis kuliner lainnya untuk meningkatkan daya saing mereka dalam industri yang semakin kompetitif. Dengan memahami pentingnya kualitas pelayanan dan variasi menu, bisnis kuliner dapat berinovasi dalam hal produk dan pelayanan untuk menarik lebih banyak

pelanggan dan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi konsumen.