

# 1. Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Menurut Zeithamal, 2007. Industri jasa adalah industri yang melakukan kegiatan ekonomi dan menghasilkan produk yang memberikan nilai tambah dengan sifat tidak berwujud (seperti hiburan, kenikmatan, sehat, santai) dan produk tersebut tidak dikonsumsi secara simultan dengan waktu produksi. Sehingga industri jasa makanan dapat diartikan sebagai industri yang menghasilkan makanan dengan nilai tambah tidak berwujud berupa rasa, kenikmatan, dan kepuasan.

Contoh industri jasa makanan adalah restoran, *catering*, *café*, kantin, *coffee shop*, *cafeteria*, *snack bar*, *dsb*. Restoran merupakan usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan penyajian di suatu tempat tetap dan tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11, Tahun 2014). Restoran merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa boga yang melakukan penyelenggaraan makanan. *Klapperart Huize and Resto* merupakan salah satu restoran yang melakukannya dan menyediakan berbagai hidangan. Letak *Klapperart Huize and Resto* sangat strategis di pusat kota sehingga mudah menarik konsumen dari luar kota maupun dalam kota.

*Klappertart Huize and Resto* merupakan restoran yang memproduksi berbagai macam hidangan utama hingga aneka *snack*. Resto ini memiliki empat bagian dapur atau *section* yang terdiri dari *Hot Kitchen / café section*, *Commisary Kitchen*, *Klappertart Section* dan *Pastry Section*. Setiap *section* memproduksi jenis hidangan yang berbeda-beda. Mulai dari *snack*, *cake*, *dessert*, *savoury dish*, sampai *main dish*. Selain itu, *Klappertart Huize and Resto* juga memiliki *café* yang sangat nyaman untuk berkumpul bersama keluarga dengan bentuk restoran yang *semi-indoor* dan dipercantik dengan taman, *spot* foto serta tempat bermain untuk anak.

Menurut Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan, 2003 *café* adalah Restoran dengan menu terbatas. *Café* istilah lain dari Coffee yang biasa dipakai untuk menyebut istilah *Coffee Shop*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *café* adalah tempat makan dan minum yang menyediakan menu cepat dan sederhana serta menyediakan minuman ringan untuk orang yang santai atau menunggu sesuatu. Cafe yang menarik banyak pengunjung adalah kafe yang memiliki banyak jenis makanan dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik serta mempunyai tempat yang nyaman. Hidangan di *café Klappertart Huize and Resto* ada banyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

macamnya, mulai dari makanan ringan sampai makanan utama. Berdasarkan pengamatan saat praktik, salah satu permasalahan yang terjadi di *café Klappertart Huize and Resto* adalah pengunjung *café* yang semakin hari semakin menurun. Hal ini sangat menarik untuk dikaji karena lokasi yang dipilih sudah strategis tetapi terjadi penurunan jumlah pengunjung. Salah satu upaya untuk meningkatkan pengunjung pada sebuah restoran atau *café* yaitu menjaga kualitas produk dan menjaga hubungan konsumen.

Salah satu upaya menjaga hubungan dengan konsumen adalah meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Pengukuran loyalitas konsumen dapat diukur melalui survei untuk melihat respon serta persepsi konsumen terhadap produk. Keuntungan lain dari mempertahankan atau menaikkan angka loyalitas pelanggan ini adalah untuk meningkatkan daya saing restoran itu sendiri dan melemahkan kompetitor usaha serupa.



## 1.2 Tujuan

Tujuan umum dari laporan ini adalah mengetahui tingkat loyalitas pelanggan di *Klappertart Huize and Resto*. Adapun tujuan khusus dari laporan ini adalah :

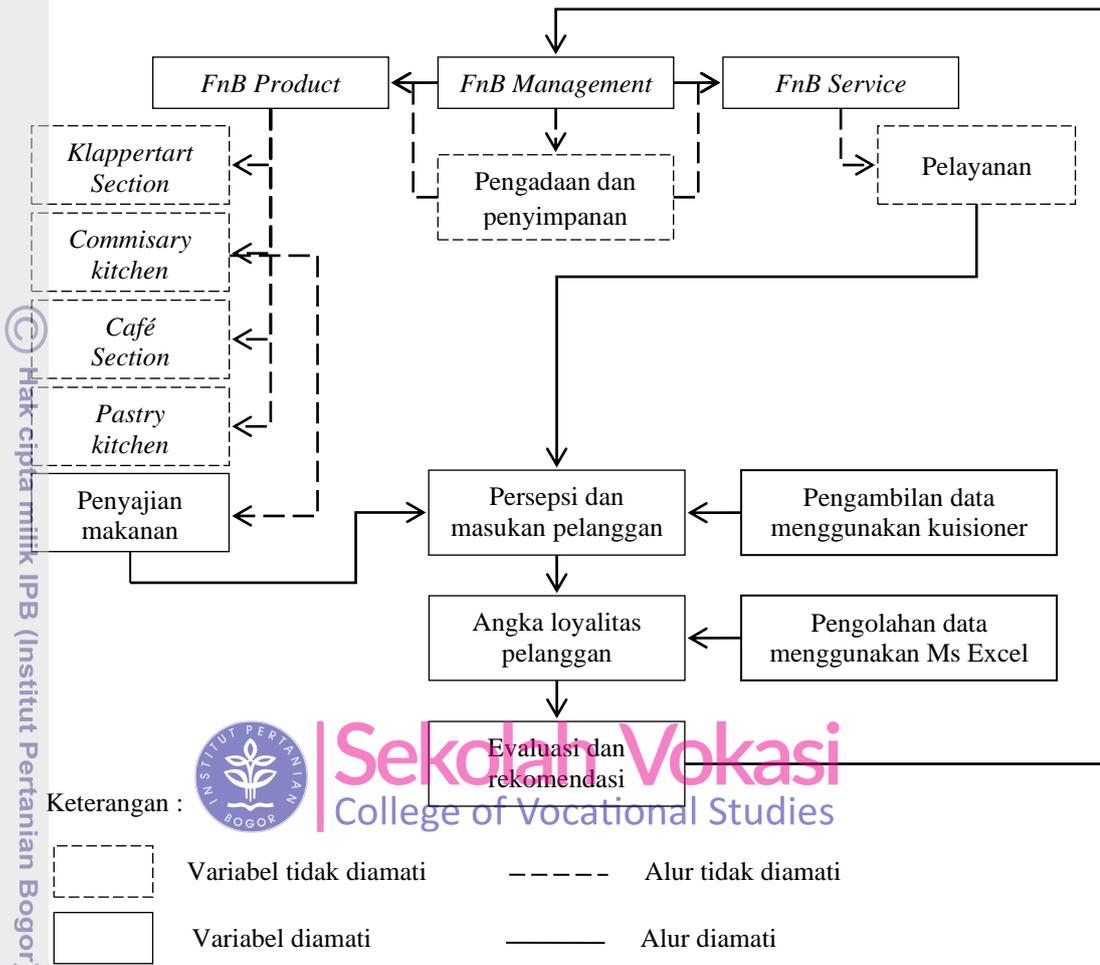
- 1 Mengetahui keadaan umum dari *Klappertart Huize and Resto* meliputi sejarah, sumber daya manusia dan fasilitas fisik.
- 2 Mengidentifikasi proses penyelenggaraan makanan di *Klappertart Huize and Resto*.
- 3 Mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan layanan di *klappertart Huize and Resto*
- 4 Mengetahui tingkat loyalitas pelanggan *Klappertart Huize and Resto*.

## 1.3 Kerangka Pikir

*F&B Management* pada suatu industri jasa makanan berperan penting terhadap kualitas produk dan pelayanan. Pengawasan pada dua hal ini merupakan kewajiban utama dari *F&B Management*. Produk perlu diawasi dari proses pengolahan sampai proses penyajiannya. Ini dilakukan agar konsumen memiliki persepsi yang baik terhadap produk dan pelayanan. Apabila ada konsumen yang memiliki persepsi yang kurang baik, *F&B Management* perlu mengadakan evaluasi guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Gambar 1 Kerangka pikir

## 2. Metode Kajian

### 2.1 Waktu dan Tempat Pengamatan

Pengamatan dilakukan di *Klappertart Huize and Resto* yang terletak di Jalan Pangrango No. 25, Babakan, Bogor. Pengamatan dilakukan selama 5 bulan dimulai sejak periode awal praktik kerja lapangan tanggal 20 Agustus 2019 sampai hari terakhir penelitian tanggal 4 Februari 2020. Pengamatan dipusatkan pada produksi dan pelayanan makanan dan minuman di *Klappertart Huize and Resto*. Data lain yang menjadi pelengkap didapat dari arsip dan hasil wawancara.