

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman yang sangat pesat di era globalisasi ini, memicu para pelaku ekonomi untuk melakukan perubahan dari berbagai sektor agar roda ekonomi yang dijalankan dapat berkembang dengan baik, perubahan ini terjadi khususnya pada sektor industry makanan dan minuman. Perkembangan dari sektor ini menghasilkan banyaknya restoran yang berdiri di Indonesia. Restoran merupakan sebuah tempat yang menyediakan layanan, jasa, produk, dan tempat. Dikutib dari [mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com) (Feb, 2021) Industry makanan dan minuman selama ini memberikan kontribusi pesat terhadap perkembangan ekonomi di Indonesia, termasuk dalam sektor perekonomian, peningkatan investasi, penyerapan tenaga kerja, bahkan capaian nilai ekspor untuk Indonesia.

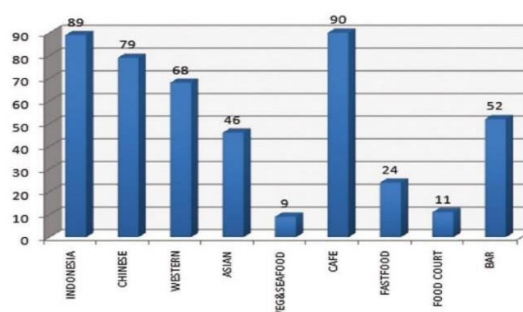
Perkembangan bisnis makanan dan minuman di Indonesia menunjukkan angka yang lebih dari sepertiga dari PDB industri pengolahan nonmigas yaitu sebesar 37,77% pada triwulan I tahun 2022 dan semakin pesat semenjak pandemic Covid-19 mulai mereda ([Kemenperin.go.id](http://Kemenperin.go.id), Juli 2022) Pertumbuhan dalam sektor ini pun dinilai akan mengalahkan bisnis perhotelan dan akan terus meningkat pada tahun mendatang. Pada sumber [marketeers.com](http://marketeers.com) ([marketeers.com](http://marketeers.com)) bisnis makanan di Indonesia memiliki potensi yang besar bahkan Indonesia saat ini termasuk pasar layanan bisnis makanan terbesar diseluruh negara ASEAN. Hal ini didominasi oleh banyaknya restoran cepat saji, layanan lengkap, dan kedai pinggir jalan yang merupakan jenis restoran yang mendorong perekonomian industri makanan di Indonesia.



**Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Restoran Tahun 2010 - 2022**  
(Sumber: [Dataindustri.com](http://Dataindustri.com))

Gaya hidup masyarakat yang kini kian tinggi serta modern, dan kebiasaan hidup yang serba praktis sangat berpengaruh terhadap berjalannya pertumbuhan restoran di Indonesia. Pentingnya konsep yang disajikan kepada masyarakat mengenai tata letak ruangan, lokasi, menu makanan, layanan dan kenyamanan yang diberikan mendukung tidaknya sebagai tempat berkumpul dengan keluarga, maupun kerabat, terlebih kebersamaan untuk makan dan berkumpul merupakan budaya sebagian negara termasuk di Indonesia. Konsep budaya diambil oleh para pebisnis untuk mendapatkan sisi tradisional yang kental dengan masyarakat di Indonesia.

Salah satu provinsi di Indonesia misalnya yaitu Jawa Timur, tepatnya di kota Surabaya dengan perkiraan jumlah penduduk yang mencapai 2.8 juta jiwa (Jatim.bps.go.id, 2023) dibidik oleh para pebisnis makanan untuk membuat restoran dengan berbagai macam konsep yang disajikan. Usaha bidang kuliner ini bertumbuh 30% pada tahun 2022 (Bisnis.com, 2022) dan untuk tahun mendatang diperkirakan akan terus berkembang, karena situasi yang sekarang sudah jauh berbeda dengan masa pandemic. Dikutib dari Surabaya.go.id (Juni 2022) pada tahun 2022 tercatat Rp4,7 triliun pajak yang ditargetkan dan salah satunya disumbang oleh pajak restoran. Indonesia yang terdiri dari beberapa provinsi yang memiliki ciri khas budaya restoran dengan aneka makanan mengusung tema tradisional yang dapat dikembangkan sehingga akan berdampak pada pendapatan daerah.



**Gambar 1.2 Jumlah Restoran di Surabaya Berdasarkan Jenis Makanan Tahun 2022**

(Sumber: [Pariwisatasurabaya.com](http://Pariwisatasurabaya.com))

Persaingan dalam bisnis restoran tradisional di Indonesia menjadi suatu yang populer untuk kalangan masyarakat, banyak restoran yang memang menyajikan masakan Indonesia dalam menunya, namun hanya sebatas sebagai variasi dari makanan lain dan tidak diiringi dengan konsep tradisional yang sesungguhnya dengan menu masakan nusantara. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai obyek restoran tradisional yang menyajikan santapan khas nusantara dengan *authenticity* yang kental mengenai budaya masakan tradisional nusantara dengan menghubungkan konsep alam sebagai penambah suasana. Hal ini menarik untuk diteliti, sebab restoran tradisional yang seperti ini tidak cukup mudah ditemukan dan restoran tradisional ini dikenal sebagai santapan yang unik dengan konsep tradisional alam.

Berbagai menu yang ditawarkan restoran tradisional ditawarkan dengan citra rasa yang cocok disajikan untuk masyarakat Indonesia. Konsep tradisional yang ditawarkan menjadi daya tarik tersendiri bagi peminat wisata kuliner yang biasanya disajikan oleh restoran mewah elegan dengan menu makanan cepat saji maupun yang berasal dari luar negeri. Rancangan restoran tradisional di Indonesia ini biasanya ditampilkan oleh pelaku usaha sebagai restoran yang santai, guyub, suasana alam teduh, dan tidak jarang rancangan tata letak pada restoran tradisional ini dibuat “lesehan”



**Gambar 1.3 Konsep Alam Restoran Tradisional**  
(Sumber: Pergikuliner.com)

Berdasarkan gambar 1.3 dapat terlihat jelas restoran tradisional menawarkan konsep dengan nuansa alam yang sederhana namun tetap membuat nyaman pengunjung penikmat makanan. Konsumen dapat langsung memesan makanan sekaligus melakukan pembayaran pada kasir, kemudian konsumen dapat menunggu makanan yang disajikan tersebut dalam beberapa waktu atau konsumen dapat langsung memilih tempat duduk yang tersedia kemudian pelayan akan mendatangi konsumen untuk memberikan menu pesanan dan pembayaran dapat dilakukan saat selesai menyantap makanan sajian. Beraneka macam makanan yang tersedia juga terdapat menu andalan pada tiap restoran tradisional dengan menu-menu asli daerah tersebut. Hal ini juga menjadi keunggulan bagi restoran tradisional ini, karena adanya ciri khas makanan tradisional yang tidak dimiliki semua restoran modern, bahkan pada tiap restoran tradisional memiliki makanan khasnya tersendiri.

Makanan tradisional yang autentik dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia khususnya, karena sebagian besar dari mereka meyakini khasiat dari aneka pangan tradisional seperti tahu, tempe, ikan laut, kedelai, dan biji-bijian lainnya. Menurut Xiaomin (2017) adanya bahan baku unik lokal dan mempunyai ciri khas merupakan sebuah kriteria dari makanan tradisional karena mengandung unsur bahan endogen yang digunakan dalam masakan. Keunggulan lain dari makanan tradisional ini juga mengandung antioksidan yang tinggi, serat, rendah natrium, vitamin dan mineral, memiliki kadar rendah gula, lemak, serta garam. Bahan-bahan yang digunakan alami, bergizi tinggi, sehat, aman, murah dan mudah didapat, sehingga memiliki manfaat yang baik untuk dikonsumsi sesuai dengan selera masyarakat.

Pada kondisi pasar hiperkompetitif saat ini, pebisnis harus mampu membaca situasi konsumen yang semakin tertarik dengan produk yang mengingatkan mengenai budaya, sejarah, maupun tradisi dari daerah mereka (Napoli *et al.*, 2014). Restoran tradisional juga dikenal dengan cita rasanya yang berbeda dengan restoran modern lain dan kualitas yang dihasilkan juga terasa autentik. Keaslian dari produk makanan pada restoran tradisional ini dapat mencakup cara memasak, bau makanan, resep dan bahan baku yang digunakan,

bahkan bentuk sajian makanan dan minuman. Sebagai contoh, *authenticity* dari masakan nusantara yang tercermin dalam cita rasa rempah yang kuat dan salah satu cara memasaknya yaitu dengan menggunakan kayu bakar.

Terdapat beberapa alasan lain yang membuat restoran ini unik dan autentik, salah satunya adalah cara penyajian menunya. Restoran tradisional menyajikan menu yang dilengkapi daun pisang sebagai alas sajian sehingga akan menambah selera penikmat, dan tidak jarang penyajiannya menggunakan cobek tradisional sehingga memperindah penampilan penyajian. Cabai yang digunakan sebagai pelengkap menu juga tergolong bermacam-macam rasa yang ditawarkan, sehingga menambah variasi menu sambal pada restoran ini. Rasa sambal dan variasi menu yang menjadi bumbu andalan restoran tradisional merupakan sesuatu yang dapat menarik pelanggan untuk dapat membeli produk makanan di restoran ini. Bumbu rempah-rempah yang digunakan dan diolah oleh restoran tradisional ini juga menjadi salah satu keunggulan lain dari makanan nusantara daripada makanan luar negeri.



**Gambar 1.4 Variasi Makanan Restoran Tradisional**

(Sumber: Njajan.com)

Keaslian suatu produk atau *authenticity* makanan pada restoran tradisional diharapkan sebagai gambaran kental dari semangat budaya yang ditonjolkan para pebisnis ini untuk tetap mempertahankan kekayaan budaya nusantara. Salah satu aspek penting yaitu *authenticity* ini yang memberikan pengalaman penting kepada

konsumen untuk merasakan hidangan dengan resep nusantara dan konsep dari restoran tradisional yang merepresentasikan budaya masa lalu. Menurut Kim & Jang (2016), konsumen melakukan aktivitas pembelian tidak hanya untuk memenuhi keinginan mereka saja, namun *authenticity* dapat menjadi pertimbangan bagi seorang konsumen untuk membeli produk yang sesuai gambaran diri mereka. Keaslian produk atau *authenticity* yang diharapkan oleh konsumen ini akan mempengaruhi perasaan mereka terhadap citra dan pengetahuan konsumen melalui layanan yang dibelinya (Jang *et al.*, 2012).

Fenomena lain dari restoran tradisional ini memiliki kesempatan besar untuk ditawarkan pada konsumen, terlebih mengingat jumlah wisatawan kuliner lokal maupun luar negeri yang masih peduli dengan warisan nusantara, dan hal ini yang dimanfaatkan pelaku bisnis untuk mendirikan restoran tradisional berkonsep alam dengan menu sajian nusantara.

**Tabel 1.1 Restoran Tradisional Konsep Alam dengan Menu Nusantara**

No	Nama Restoran	Alamat	Rating
1	Zona Alam Resto	Jl. Raya Sambikerep, Langgar, Lontar, Kec. Sambikerep, Surabaya, Jawa Timur 60185	4.2 ★★★★★☆
2	Warung Lesehan Rumadi	Jl. Raya Lidah Wetan No.26, Lidah Kulon, Kec. Lakarsantri, Surabaya, Jawa Timur 60213	4.2 ★★★★★☆
3	Kebon Kota Tropical Garden	Jl. Raya Menganti No.112, Jajar Tunggal, Kec. Wiyung, Surabaya, Jawa Timur 60229	4.2 ★★★★★☆
4	Warung Apung Rahmawati	Jl. Lontar Baru No.109, Sambikerep, Surabaya, Jawa Timur 60216	4.2 ★★★★★☆

Lanjutan Tabel 1.1

No	Nama Restoran	Alamat	Rating
5	Bebek Tepi Sawah	Jl. Darmokali No.50, Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur 60241	4.4 ★★☆☆☆
6	Gubug Makan Mang Engking	Jl. Golf 1 Surabaya, Gn. Sari, Kec. Dukuhpakis, Surabaya, Jawa Timur 60224	4.6 ★★☆☆☆

Sumber: Data diolah, [www.google.com](http://www.google.com)

Pada tabel 1.1 menunjukkan, bahwa di Surabaya memiliki beberapa restoran tradisional berkonsep alam dengan menyajikan menu autentik tradisional nusantara. Salah satu kesuksesan yang dimiliki tiga restoran yaitu Warung Apung Rahmawati, Bebek Tepi Sawah, dan Gubug Mang Engking dapat diperhatikan dari penilaian yang diberikan oleh pelanggan kepada restoran tersebut. Dari penilaian tersebut dapat kita simpulkan bahwa ketiga restoran tersebut menjadi kandidat pilihan masyarakat di Surabaya dalam memilih restoran tradisional berkonsep alam dengan menu andalan nusantara. Keunggulan lainnya yang dapat kita amati dari ketiga restoran tradisional dibandingkan dengan restoran lain pada tabel 1.1 adalah adanya ekspansi dalam negeri yang dilakukan ketiganya dalam memperluas usahanya.

**Tabel 1.2 Cabang dari Warung Apung Rahmawati, Bebek Tepi Sawah, dan Gubug Mang Engking**

No	Nama Restoran	Cabang
1	Warung Apung Rahmawati	10 Cabang di Indonesia
2	Bebek Tepi Sawah	20 Cabang di Indonesia
3	Gubug Makan Mang Engking	22 Cabang di Indonesia

Sumber: Data diolah, 2023

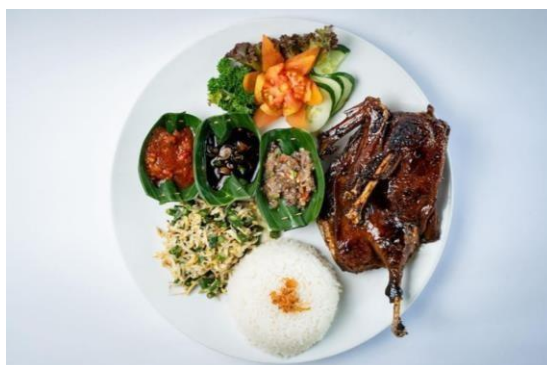
Ketiga restoran ini mengusung tema rumah makan bernuansa alam pedesaan ditengah kehidupan hiruk pikuk perkotaan, dimana masing-masing

restoran ini memiliki menu andalan masakan nusantara yang dinilai menggugah selera bagi pecinta kuliner Indonesia. Perpaduan nuansa alam dan pedesaan yang ditampilkan oleh ketiga restoran ini mampu menghadirkan rasa nyaman, indah dan asri. Hal ini ditawarkan oleh pemilik bisnis pada masyarakat tidak hanya sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan makan dan hiburan saat lelah, namun yang lebih penting, konsep ini bertujuan untuk mengenalkan ciri khas kuliner lokal yang sekaligus berguna untuk melestarikan tradisi, alam, dan budaya masyarakat nusantara lewat bisnis kuliner.



**Gambar 1.5 Menu Andalan Warung Apung Rahmawati**  
(Sumber: [www.warungapung.com](http://www.warungapung.com))

Gambar 1.3 menjelaskan menu andalan yang ditawarkan oleh restoran tradisional warung apung rahmawati adalah ikan bakar bumbu rujak dengan cita rasa resep selera masakan Indonesia.



**Gambar 1.6 Menu Andalan Bebek Tepi Sawah**  
(Sumber: Instagram @bebektepisawah)



Dikutib dari yukmakan.com, menu andalan dari bebek tepi sawah ini ialah Tepi Sawah Crispy atau Grilled Duck. Menu bebek goreng ini diolah secara tradisional dengan resep rahasia pilihan sehingga memiliki tekstur empuk dan renyah pada kulitnya. Sebagai bahan pelengkap hidangan disajikan sayur kalasan dan sajian sambal matah, serai, dan racikan bawang merah disertai cabai yang diguyur minyak panas. Cita rasa yang disajikan unik inilah yang diminati oleh pelanggan.



**Gambar 1.7 Menu Andalan Gubug Mang Engking  
(Sumber: Facebook.mangengking.com)**

Gambar 1.5 merupakan salah satu menu istimewa yang ada pada restoran tradisional Gubug Mang Engking. Berbahan dasar ikan gurami yang di bakar hingga lembut dan gurih dagingnya kemudian dipadukan rempah-rempah pilihan dan diolah menjadi sambal yang disebut sambal cenghar.

Para pebisnis restoran tradisional ini bersaing juga dalam hal kualitas makanan yang disajikan, selain pada strategi pembeda yang diharapkan akan memiliki ciri khas unggulan mereka. Restoran tradisional ini juga dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi konsumennya dengan menghasilkan kualitas makanan yang sesuai dengan standart internasional. Semua menu yang ditawarkan oleh ketiga restoran tradisional ini harusnya tidak asal dalam mengolah bahan pangan mentah hingga siap matang disajikan, banyak hal yang harus diperhatikan dalam bentuk olahan pangan ini. Karakteristik kualitas makanan yang diterima oleh konsumen berhubungan dengan bentuk, warna, konsistensi, dan rasa (Potter dan Hochtchiss, 2012). Menjual produk yang berkualitas dinilai akan lebih menarik pengunjung dari kompetitor. Kualitas makanan menurut Kotler (2003) dalam

Suhartanto (2018:12) menjelaskan mutu makanan sebagai kemampuan suatu benda memberikan hasil atau kinerja yang memenuhi atau melebihi harapan Pelanggan.

Menjaga kualitas makanan restoran tradisional juga perlu memperhatikan kebersihan bahan pangan serta peralatan yang digunakan. Restoran tradisional menggunakan bahan pangan mentah yang digunakan sebagai sajian yang makan langsung oleh konsumen, misalnya mentimun. Restoran dapat menjaga kualitas bahan pangan mentah maupun matang dengan menyimpan pada sebuah wadah terpisah untuk menghindari cita rasa yang berbeda. Restoran ini juga harus memastikan produk yang digunakan masih segar dan dapat dikonsumsi dengan baik oleh konsumen. Kualitas makanan yang baik dari restoran tradisional inilah yang harus secara konsisten dilakukan untuk keberlangsungan usahanya.

Teori *Retail Mix* menjelaskan banyak faktor yang melatarbelakangi implementasi strategi dan ide yang dilakukan peritel seperti *place, people, product, price, promotion*. Peritel harus mampu mengkombinasikan elemen-elemen tersebut dalam upaya menarik konsumen. Strategi harga, sumber daya manusia, lokasi, promosi yang diterapkan pelaku bisnis restoran tradisional tidaklah cukup kuat untuk membuat konsumen puas dalam mengonsumsi produk makanan yang ditawarkan. Menurut Lusch *et al.*, (2002) *retailing mix* bukan hanya sekedar harga, periklanan, promosi, dan pelayanan saja, namun hal yang menjadi perhatian lain ialah desain dan suasana yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain menjaga kualitas produk makanan, hal lain yang menarik adalah mengenai *design* yang ditawarkan restoran tradisional yang menampilkan kesan yang sederhana, santai, teduh, dan nyaman. *Atmospheric* menurut Levy dan Weits (2012) adalah sebuah *design* lingkungan berupa visual, pencahayaan, warna, music, dan bau hal ini dapat merangsang respon konsumen secara emosional dan perseptual sehingga mempengaruhi pembelian. Atmosfer itu sendiri dapat kita saksikan, diperhatikan, didengar, dibau, dan dapat kita sentuh, namun tidak dapat dikecap. *Atmosphere* sebagai media yang mampu memicu perhatian dan pesan

khusus, serta media yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi suasana hati atau perasaan tertentu.

Indra manusia dapat dengan mudah menangkap stimulus yang tidak biasa, seperti sesuatu yang dilihat, dicium, didengar, atau dirasakan. Bentuk bangunan tertentu, memungkinkan untuk dapat memberikan pesan unik kepada mereka yang melihatnya. Arsitektur tradisional ini didukung dengan perlengkapan seperti meja kursi yang bertemakan kayu, bambu, bahkan alas tikar yang digunakan dan tidak jarang restoran tradisional ini menyajikan suasana kampung yang asri dan guyub sehingga membuat pengunjung merasa nyaman. Desain yang ditawarkan restoran tradisional bermacam-macam, mulai dari konsep yang menyatu dengan alam sehingga konsumen dapat lebih dekat dengan alam, misalnya dibuatkan tempat makan diatas kolam atau persawahan, sehingga akan menimbulkan respon tertentu pada tiap konsumen.

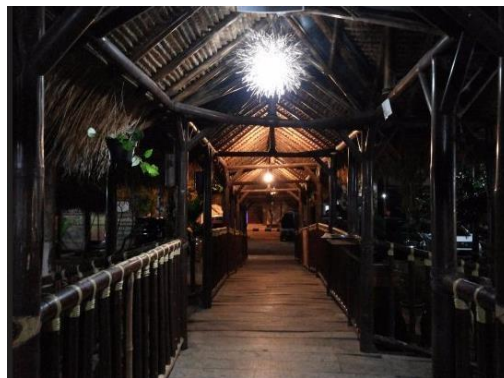


**Gambar 1.8 Desain *Indoor* Gubug Mang Engking  
(Sumber: Instagram @mangengkingyanigolf)**



**Gambar 1.9 Desain *Outdoor* Bebek Tepi Sawah Surabaya  
(Sumber: Pergikuliner.com)**

Pencahayaan yang remang namun tetap terlihat estetik serta membubuhkan bau khusus aroma terapi untuk menambah kesan tradisional yang sangat kental dan tidak ditemukan pada restoran modern saat ini. Pencahayaan ruangan ini dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan pesan, pengaruh, dan suasana hati tertentu kepada pengunjung yang datang. Pencahayaan restoran yang terang umumnya digunakan dengan tujuan agar tamu dapat melihat presentasi makanan dengan jelas, sehingga harapannya akan meningkatkan selera makan mereka. Berlaku sebaliknya, pencahayaan yang tidak terlalu terang atau remang-remang akan menciptakan suasana yang hangat dan romantis. Suasana ini diciptakan bukan hanya menginginkan suasana romatis saja, namun juga sebagai pesan untuk menciptakan keaslian suasana tradisional pada restoran. Sebagai pelengkap suasana restoran tradisional juga memberikan alunan musik keroncong, sunda, jawa dan lainnya disesuaikan konsep yang diinginkan oleh pemilik restoran.



**Gambar 1.10 Suasana Remang Warung Apung Rahmawati Surabaya**  
(Sumber: [www.tripadvisor.co.id](http://www.tripadvisor.co.id))

Desain serta suasana yang ditampilkan pada restoran tradisional ini secara tidak langsung akan membentuk emosi pada tiap konsumen. Emosi yang ditimbulkan oleh konsumen pun dapat beragam sesuai dengan karakter konsumen saat mengunjungi restoran ini. Menurut Kashif (2009) emosi negatif adalah perasaan senang atau suasana hati yang tercipta intensitas dalam pengambilan keputusan belanja. Perasaan senang ini tidak dibatasi dan dorongan dari tingkat ini

dapat menimbulkan konsumen untuk dapat membeli suatu produk. Dengan kata lain juga bahwa konsumen cenderung mengalami positif emosi apabila dihadapkan dengan tawaran suatu produk yang sesuai harapan mereka. Pelanggan restoran tradisional akan merasa bahagia atau senang apabila mendapatkan rasa dan suasana yang diinginkan mereka.



**Gambar 1.11 Pelanggan Dengan Perasaan Senang**  
(Sumber: JejakPiknik.com)

Menurut Goleman (2012), emosi negatif merupakan perasaan emosi individu merasa kurang menyenangkan. Hal ini juga dialami oleh restoran tradisional, ketika pelanggan merasa ada suatu hal yang kurang sehingga berpengaruh terhadap perasaannya.



**Gambar 1.12 Penilaian Negatif Restoran Tradisional**  
(Sumber: google.review.com)

Banyak hal yang membuat perasaan negatif ini ada pada benak konsumen, misalnya pada gambar 1.6 menunjukkan kualitas makanan dan atmosfer pada restoran kurang memuaskan pengunjung, sehingga pengunjung menyematkan komentar negatif. Oleh karena hal ini, restoran tradisional harus mampu menghindari sesuatu yang dapat menimbulkan efek negatif terhadap perasaan pelanggan.

Perasaan positif maupun negatif yang timbul pada konsumen restoran mengenai kualitas dan atmosfer yang ada pada restoran tradisional ini akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap restoran tradisional. Loyalitas pelanggan merupakan keterikatan pelanggan dengan merek, toko, pabrikan, penyedia layanan, atau komunitas lain didasarkan pada sikap positif dan tanggapan positif, seperti pembelian ulang terhadap produk (Widjaja, 2008). Hal ini dapat dibuktikan dalam ulasan, apabila pelanggan puas terhadap kualitas makanan dan atmosfer yang ada pada restoran tradisional maka akan mendapatkan rating tinggi dari para pelanggan.

Beberapa studi telah membahas beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan terhadap sektor industri jasa. Penelitian terhadap atribut restoran yang mempengaruhi pengunjung tidak hanya berfokus pada kepuasan konsumen saja, namun ada hal yang lebih penting yaitu dengan menciptakan loyalitas pelanggan.

Hasil temuan dari Peng *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa kualitas makanan dapat memengaruhi emosi positif dan negatif pengunjung, sedangkan atmosfer restoran hanya memengaruhi emosi negatif pengunjung, selanjutnya untuk emosi positif maupun negatif dapat mempengaruhi loyalitas pengunjung terhadap restoran. Hasil yang berbeda dikemukakan oleh O Alada *et al.*, (2019) bahwa kualitas makanan dan atmosfer restoran berpengaruh signifikan terhadap emosi positif dan negatif pelanggan, kemudian emosi positif dan negatif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Terkait dengan hasil temuan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai bagaimana kualitas makanan dan atmosfer dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui emosi positif dan negatif pelanggan restoran tradisional di Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *food quality* berpengaruh terhadap *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya?
2. Apakah *restaurant atmosphere* berpengaruh terhadap *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya?
3. Apakah *emotions* berpengaruh terhadap *loyalty* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya?
4. Apakah *food quality* berpengaruh terhadap *loyalty* melalui *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya?
5. Apakah *restaurant atmosphere* berpengaruh terhadap *loyalty* melalui *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh:

1. *Food quality* terhadap *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya.
2. *Restaurant Atmospheric* terhadap *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya.
3. *Emotions* terhadap *loyalty* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya.
4. *Food quality* terhadap *loyalty* melalui *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya.
5. *Restaurant Atmospheric* terhadap *loyalty* melalui *emotions* pada restoran konsep tradisional yang terletak di Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran untuk beberapa pihak yang hendak menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan khususnya bidang pemasaran yang dilakukan di masa mendatang. Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi mahasiswa dari berbagai kampus untuk menjadi acuan yang positif.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan yang digunakan sebagai objek.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1: Pendahuluan**

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2: Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

Bab tinjauan pustaka ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, bagian alur, dan pola berfikir.

#### **BAB 3: Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, populasi, sampel, metode pengumpulan, definisi operasional, dan metode analisis data.

#### **BAB 4: Analisis Data dan Pembahasan**

Bab keempat ini menuliskan tentang gambaran umum perusahaan, analisis data, metode analisis statistik, metode penelitian hipotesis, dan pembahasan

#### **BAB 5: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian ini dan juga saran yang bisa diberikan.