

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kecepatan Layanan Dan kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Industri Restoran (Study kasus pada konsumen richeese)**

Oleh :

**Reza Muhammad Ramdani<sup>1</sup>**  
**Ade Tiara Yulinda, S.E., MM<sup>2</sup>**

Penelitian pada Produk Makanan Cepat Saji (*richeese*) di Kota Bengkulu dengan rumusan masalah Pengaruh Kecepatan layanan dan Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu? dan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimanakah pengaruh (*richeese*) Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Produk Toko Pedia di Kota Bengkulu berjumlah 33 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan berjumlah 160 orang responden. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan kuesioner. Data yang telah diolah dianalisis menggunakan rumus SPSS 24.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh Kecepatan layanan dan Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu, dapat disimpulkan sebagai berikut : Kecepatan pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen (Y) pada Loyalitas pelanggan di Industri Restoran (Studi Kasus pada Konsumen Richeese)” Kualitas makanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen (Y) pada Loyalitas pelanggan di Industri Restoran (Studi Kasus pada Konsumen Richeese)”. Kecepatan layanan ( $X_1$ ), dan Kualitas makanan ( $X_2$ ), berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen (Y). Hal ini dapat diketahui dari uji hipotesis secara bersama-sama (*Simultan*)  $F_{tabel} > F_{hitung}$  ( $273.486 > 1,850$ ). Hal ini dibuktikan dari analisis korelasi  $R = 0.881$  (88.1%) dan hampir mendekati 1. Serta koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0.777$  atau sekitar 77.7% sedangkan 32.3% adalah merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti

Kata Kunci: *Kecepatan layanan, Kualitas Makanan, Loyalitas Pelanggan*

## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Service Speed and Food Quality on Customer Loyalty In the Restaurant Industry (Richeese) in Bengkulu City.***

**OLEH:**

**Reza Muhammad Ramdani<sup>1</sup>  
Ade Tiara Yulinda, S.E., MM<sup>2</sup>**

*This study examines the influence of service speed and food quality on customer loyalty in the restaurant industry (Richeese) in Bengkulu City. The research question is: "Do service speed and food quality influence customer loyalty in the restaurant industry (Richeese) in Bengkulu City?" The purpose of this study is to determine how (Richeese) influences the influence. The population used in this study was all employees working at Toko Pedia Products in Bengkulu City, totaling 33 respondents. The sampling technique used was total sampling based on predetermined criteria, totaling 160 respondents. Data collection techniques included observation, documentation, and questionnaires. The processed data was analyzed using the SPSS 24 formula.*

*Based on the results of the research that has been conducted on the influence of Service Speed and Food Quality on Customer Loyalty in the Restaurant Industry (richeese) in Bengkulu City, it can be concluded as follows: Service speed (X1) has a positive effect on Consumer Loyalty (Y) on Customer Loyalty in the Restaurant Industry (Case Study on Richeese Consumers)" Food quality (X2) has a positive effect on Consumer Loyalty (Y) on Customer Loyalty in the Restaurant Industry (Case Study on Richeese Consumers)". Service speed (X1), and Food Quality (X2), have an effect on Consumer Loyalty (Y). This can be seen from the hypothesis test together (Simultan)  $F_{table} > F_{count}$  ( $273.486 > 1.850$ ). This is evidenced by the correlation analysis,  $R = 0.881$  (88.1%), which is nearly 1. The coefficient of determination is  $R^2 = 0.777$ , or approximately 77.7%, with the remaining 32.3% being contributed by other variables not examined.*

***Keywords: Service Speed, Food Quality, Customer Loyalty***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Dalam asset restoran yang semakin kompetitif, penting bagi pemilik dan manajer untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Salah satu restoran yang menarik perhatian adalah *Richeese*, yang dikenal dengan menu ayam dan keju yang khas. Dengan meningkatnya jumlah pesaing dalam asset makanan cepat saji, *Richeese* perlu mengevaluasi berbagai elemen yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu asset terpenting bagi keberlangsungan bisnis. Pelanggan yang loyal tidak hanya akan terus kembali, tetapi juga berpotensi merekomendasikan restoran kepada orang lain. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di restoran antara lain kecepatan layanan, variasi menu, dan kualitas makanan. Kecepatan Layanan (Service Speed), Menurut Oliver (dalam Sangadji dan Sopiah, 2013) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu Perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Loyalitas

pelanggan akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis bagi perusahaan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari seorang konsumen.

Kecepatan layanan adalah kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Keandalan pelayanan merupakan suatu kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, efisien dan memuaskan (Wicaksono & Santoso, 2015). Kepuasan pelayanan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang salah satunya berkaitan dengan kecepatan dan keandalan dalam pelayanan (Ramadhan et al., 2021). Kecepatan dalam memberikan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di era di mana konsumen menginginkan pengalaman cepat dan efisien, waktu tunggu yang lama dapat menjadi alasan utama pelanggan berpindah ke restoran lain.

Kualitas Makanan (Food Quality) merupakan faktor fundamental dalam menentukan loyalitas pelanggan. Makanan yang lezat, segar, dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali. Pelanggan yang puas dengan kualitas makanan lebih mungkin untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain. Saat membeli barang atau menggunakan jasa, pelanggan pasti berharap untuk mendapatkan kualitas produk yang terbaik. Menurut Winarjo & Japariato (2017), hubungan perusahaan dengan konsumennya dapat diuntungkan dengan menyediakan

masakan yang memenuhi harapan pelanggan. Pengalaman makan, dari sudut pandang konsumen, merupakan titik awal untuk menilai kualitas suatu produk. Istilah "kualitas makanan" mengacu pada seberapa baik makanan memenuhi kebutuhan pengunjung.

Penelitian ini di *Richeese* yaitu usaha yang bergerak di bidang kuliner serta menu . Dengan memahami hubungan antara kecepatan layanan, variasi menu, dan kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan, diharapkan restoran dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi manajemen *Richeese* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang ketat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh 3 pelanggan dalam penelitian ini pada tanggal 25 Oktober 2024 dengan sumber saudara Lina, Danang, Ikbal, dina, nadila, kanza yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan masih rendah hal ini ditandai dengan penjualan yang dikukan masih kurang hal tersebut disebabkan karena pelayanan diberikan terkadang kurang tepat waktu, belum memadai dan belum banyak varian sehingga perlu ditingkatkan lagi dari kualitas makanan sudah baik, enak dan menarik, loyalitas konsumen/pelangan masih banyak pilihan yang membuat konsumen/pelanggan tidak terlalu monoton dalam pengambilan keputusan untuk membeli produk Richese.

Dari latar belakang diatas makan peneliti tertarik untuk mengambil judul :  
*“Pengaruh kecepatan layanan dan kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan di Industri Restoran (richeese)”*

## **1.2. Identifikasi masalah**

1. Kecepatan layanan yang belum terlalu optimal bisa menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Waktu tunggu yang terlalu lama bisa membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan akhirnya berpindah ke restoran lain yang memberikan layanan lebih cepat.
2. Kualitas makanan yang buruk, misalnya dari segi rasa, penyajian, atau kebersihan, dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak langsung pada keinginan pelanggan untuk kembali .
3. Loyalitas pelanggan masih kurang hal ini dikarenakan banyaknya tempat makanan cepat saji yang menyediakan menu yang sama.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah dengan tujuan agar tindak menyimpang dari permasalahan ” *Pengaruh kecepatan layanan dan kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan di Industri Restoran (richeese) di Kota Bengkulu*”.

#### 1.4. Rumusan Masalah

1. Apakah kecepatan layanan (*Service Speed*) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu?
2. Apakah Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu
3. Apakah Kecepatan layanan dan Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu

#### 1.5. Tujuan penelitian

4. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan layanan terhadap loyalitas pelanggan pada restoran *Richeese* di Kota Bengkulu.
5. Untuk mengenatahui pengaruh kualitas makanan yang disajikan oleh *Richeese* terhadap loyalitas pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu
6. Untuk mengetahui pengaruh Kecepatan layanan dan Kualitas Makanan (*Food Quality*) terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Restoran (*richeese*) di Kota Bengkulu

### 1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat tentang penelitian ini adalah:

1. Untuk memperdalam pengetahuan dan menambah wawasan penulis dibidang manajemen, khususnya pengaruh kecepatan layanan, menu varian dan kualitas makananterhadap loyalitas.
2. Sebagai calon peneliti baru yang berminat dalam penelitian sejenis sebagai bahan masukan dan pembanding atas penelitian yang akan dilakukannya nanti.
3. Untuk pihak *Richeese* sebagai masukan dan bahannya pertimbangan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, penambahan menu dan kualitas makanan yang lebih baik agar pelanggan loyal