

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Interaksi antara staf dan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam sebuah bisnis, termasuk di restoran. Kepuasan pelanggan ini seringkali menjadi faktor penentu bagi kelangsungan dan kesuksesan sebuah restoran. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan sebelumnya. Dengan demikian, kualitas interaksi antara staf dan pelanggan berperan krusial dalam menentukan apakah harapan pelanggan dapat tercapai.

Shamrock adalah merupakan sebuah restoran sekaligus bar yang terletak di Jalan Raya Kupang Indah No.5, Dukuh Pakis. Secara operasional, *Shamrock* tidak hanya berfungsi sebagai restoran tetapi juga sebagai *lounge* dan *bar* yang menyediakan beragam pilihan makanan dan minuman, baik non-alkohol maupun alcohol. Selain itu *shamrock* juga menyuduhkan hiburan seperti *live music* dan penampilan DJ setiap harinya. Fasilitas yang disediakan pun sangat lengkap mulai dari area *indoor*, *semi outdoor*, hingga *outdoor*. Tersedia pula akses *Wi-Fi*, area parkir yang memadai dan layanan parkir *valet*. Dengan jam operasional yang panjang, yaitu pukul 11.00 hingga 02.00 WIB setiap harinya, *Shamrock* Surabaya berhasil menarik perhatian konsumen dari berbagai kalangan, khususnya generasi muda yang mencari tempat berkumpul yang memiliki nilai estetika, kenyamanan, dan kualitas pelayanan yang baik.

Shamrock Surabaya sebagai salah satu restoran dengan tingkat pelanggan yang tinggi, menjadi contoh yang relevan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana interaksi ini memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Restoran dengan volume pelanggan yang tinggi seringkali menghadapi tantangan besar dalam memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai dan puas. Dalam konteks ini, interaksi staf yang baik dapat memberikan kesan positif yang memperkuat loyalitas pelanggan, sedangkan interaksi yang buruk dapat menurunkan citra restoran dan menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing (Berry, 2000).

Interaksi yang baik antara staf dan pelanggan melibatkan banyak aspek, mulai dari sikap staf yang ramah dan profesional, kualitas komunikasi yang jelas dan efektif, hingga cara mereka dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Matzler et al. (2003), ditemukan bahwa komunikasi yang efektif dan responsif terhadap keluhan pelanggan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kualitas komunikasi dan kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Selain itu, sikap yang ditunjukkan oleh staf restoran, seperti keramahan, ketanggapan, dan empati, juga sangat memengaruhi bagaimana pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Penelitian oleh Grönroos (2000) mengungkapkan bahwa faktor-faktor emosional, seperti perhatian dan penghargaan yang ditunjukkan oleh staf, memiliki dampak besar terhadap persepsi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam industri jasa seperti restoran, interaksi sosial yang terjalin antara staf dan pelanggan tidak hanya terkait dengan aspek fungsional tetapi juga emosional.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh restoran adalah bagaimana staf dapat menangani keluhan atau masalah yang muncul selama pengalaman makan pelanggan. Kemampuan staf dalam merespons keluhan dengan cepat dan memadai dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Davidow, 2003). Oleh karena itu, penyelesaian masalah yang efisien dan memadai menjadi bagian penting dari kualitas interaksi yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Dengan memahami pentingnya interaksi staf dan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai aspek interaksi ini, yang meliputi sikap staf, kualitas komunikasi, serta cara mereka dalam menyelesaikan masalah. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana hal-hal tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di *Shamrock* Surabaya, yang diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks restoran.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh interaksi staf dengan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di *Shamrock* Surabaya ?
2. Faktor-faktor apa saja dalam interaksi staf dan pelanggan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana cara staf berinteraksi dengan pelanggan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh interaksi staf terhadap kepuasan pelanggan di *Shamrock* Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dalam interaksi staf yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk memberikan rekomendasi terkait cara meningkatkan kualitas interaksi staf dengan pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen layanan, khususnya dalam konteks interaksi antara staf dan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri restoran.

2. Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen *Shamrock* Surabaya untuk meningkatkan kualitas interaksi antara staf dan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pelaku bisnis lain mengenai pentingnya interaksi yang baik dalam mempertahankan pelanggan.