

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada modern sekarang ini perkembangan bisnis di Indonesia menjadi begitu pesat, penyediaan layanan yang cepat tanggap, kualitas produk yang baik, harga yang bersaing akan mampu meningkatkan penjualan perusahaan, sehingga mereka mampu untuk tetap mempertahankan pasar dan bertahan dalam persaingan di waktu yang akan datang.

Restoran atau rumah makan merupakan suatu usaha yang menyediakan dan menyajikan hidangan untuk di nikmati oleh masyarakat dengan tarif yang telah ditentukan berdasarkan hidangan dan pelayanannya. Pada masa sekarang ini restoran menjadi suatu usaha bisnis yang mempunyai prospek cukup baik, dimana hal ini tidak terlepas dari kebutuhan dasar konsumen, pangan atau makanan. Grace judio-kahl (sompotan 2012) menyatakan bahwa belum 100 persen penduduk Indonesia bisa memasak dan menganggap jika makan diluar lebih menghormati tamu daripada masak dirumah, dan makanan diluar rumah lebih menggoda selera, sebab penjualannya pintar dalam mendekorasi rasa, suasana dan lainnya.

Rumah Makan Sirait yang beralamat di jalan Kemuning Raya, Bekasi Timur, merupakan salah satu rumah makan yang menyajikan makanan khas daerah Sumatra Utara. Rumah makan ini telah berdiri sejak awal tahun 2013 dan masih setia memberika layanan dan prodak terbaiknya untuk para konsumen hingga sekarang.

Untuk dapat menyediakan layanan yang lebih baik lagi, perlu bagi Rumah Makan Sirait untuk melakukan pengukuran kepuasan konsumen, sesuai dengan apa yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang

diberikan oleh pihak Rumah Makan Sirait. Hal ini juga berguna untuk mengetahui hasil kinerja layanan yang diberikan oleh pihak Rumah Makan Sirait dari waktu ke waktu.

Tabel.1.1. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Tanggapan	minggu 1	minggu 2	minggu 3	minggu 4
Sangat Puas	9	9	8	7
Puas	15	14	12	11
Netral	21	20	22	23
Tidak Puas	5	7	8	9
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Jumah	50	50	50	50

Sumber : Hasil pengolahan bulan April

Tabel di atas merupakan hasil interview yang dilakukan oleh penulis pada bulan April terhadap 50 orang pengunjung disetiap minggunya, selama 4 minggu. Pertanyaan yang diajukan berupa tentang bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan di Rumah Makan Sirait.

Pada minggu pertama tanggapan konsumen terhadap pelayanan Rumah Makan Sirait yang berada ditingkatan sangat puas sebanyak 9 orang, lalu ditingkatan puas ada sebanyak 15 orang, setelahnya yang memiliki tanggapan netral sebanyak 21 orang, dan untuk yang memiliki tanggapan tidak puas sebanyak 5 orang, sedangkan yang memiliki persepsi tidak puas sebanyak 0.

Pada minggu ke dua tanggapan konsumen terhadap pelayanan Rumah Makan Sirait yang berada ditingkatan sangat puas sebanyak 9 orang, lalu ditingkatan puas ada sebanyak 14 orang, setelahnya yang memiliki tanggapan netral sebanyak 20 orang, dan untuk yang memiliki tanggapan tidak puas sebanyak 7 orang. sedangkan yang memiliki persepsi tidak puas sebanyak 0.

Pada minggu ke tiga tanggapan konsumen tentang pelayanan Rumah Makan Sirait yang berada ditingkatan sangat puas sebanyak 8 orang, lalu ditingkatan puas ada sebanyak 12 orang, setelahnya yang memiliki tanggapan netral sebanyak 22 orang, dan untuk yang memiliki tanggapan tidak puas sebanyak 8 orang. sedangkan yang memiliki persepsi tidak puas sebanyak 0.

Pada minggu ke empat tanggapan konsumen tentang pelayanan Rumah Makan Sirait yang berada ditingkatan sangat puas sebanyak 7 orang, lalu ditingkatan puas ada sebanyak 11 orang, setelahnya yang memiliki tanggapan netral sebanyak 23 orang, dan untuk yang memiliki tanggapan tidak puas sebanyak 9 orang. sedangkan yang memiliki persepsi tidak puas sebanyak 0.

Dari hasil data tersebut terlihat bahwa adanya jumlah penurunan tingkat pelayanan yang ada di Rumah Makan Sirait. Pihak Rumah Makan Sirait harus cepat tanggap terhadap masalah yang ada saat ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat mewujudkan keinginan para konsumennya.

Persepsi tentang suatu layanan perusahaan dimata pelanggan dapat dibentuk dengan mengakomodasikan kepuasan. Untuk mengetahui persepsi pelanggan dalam perusahaan jasa harus mengetahui dimensi-dimensi yang terdapat pada produk jasa yang bersifat *tangible*. Model SERVQUAL adalah model dimensi-dimensi populer dalam kualitas jasa. Dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamal dan Berry dalam Tjiptono (2008) meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan, jaminan (*assurance*)

Berdasarkan uraian di atas, mengingat betapa pentingnya kepuasan dan layanan yang diberikan perusahaan, maka penulis tertarik mengambil judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sirait”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan masih belum optimal sehingga masih terjadi banyak kesalahan
2. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya terlihat dari bukti fisik fasilitas dan peralatan, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap pelayan terhadap konsumen, jaminan cita rasa dan empati terhadap konsumen.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah pengaruh daya tanggap (*responsoiveness*) terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen?
5. Apakah pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen?

1.4. Batasan Masalah

Adapun beberapa hal yang sedikit berpengaruh terhadap penelitian ini, sehingga menjadi batasan masalah, diantaranya :

1. Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Sirait, jalan Kemuning raya No.30, Bojong menteng, Bekasi timur, dengan keadaan seperti yang pada saat dilaksanakan penelitian.
2. Pelayanan dinilai kualitasnya berdasarkan hasil dari kuesioner yang di sebar kepada 100 responden
3. Penelitian dilakukan dengan bantuan *software SPSS 17.00*

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai bagi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsoiveness*) terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti pada khususnya dalam hal sistem pelayanan.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi akademis
Menambah pembendaharaan perpustakaan kampus mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Bagi perusahaan
Sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan kualitas layanan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.
 - c. Bagi penulis
Menambah pengetahuan tentang tingkat kualitas layanan di Rumah Makan Sirait dalam upaya untuk memuaskan pelanggannya.

Mengetahui peran dampak kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan di Rumah Makan Sirait.

1.7. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu Rumah Makan Sirait yang beralamat di jalan Kemuning Raya No.30 Bekasi Timur, dengan mengadakan pengamatan secara langsung dilapangan sesuai dengan kondisi pada saat itu. Waktu penelitian dilakukan selama bulan April sampai dengan Juli 2016.

1.8. Metode penelitian

Metode Penelitian yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Kuesioner (Angket)

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai harga, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung Rumah Makan Sirait.

3. Observasi

yaitu mengadakan penelitian secara langsung mengenai kegiatan yang dilaksanakan dari latar belakang yang ada pada saat ini yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

4. Studi Pustaka

Dilakukan studi literatur teori-teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Seperti buku pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, maupun berbagai artikel terkait penelitian ini.

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman alur penelitian ini, maka sistematika penulisannya akan dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, seperti latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dari pendapat para ahli yang berkaitan dengan tema dalam penelitian ini dan pembahasannya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang sumber data dan tehnik pengumpulan data, jenis data yang dikumpulkan, model analisis data, jumlah responden

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang di peroleh dari penelitian dengan metode Fishben dan Diagram Cartesius dari dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari penulis. Kesimpulan dari penulis yang berhubungan dengan pembahasan yang di ambil dalam laporan ini serta saran-saran yang bisa diberikan dan diharapkan dapat menjadi pembelajaran untuk kita semua, agar menerapkan ilmu yang telah didapat dalam dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

