

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan bersaing.

Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu keberlangsungan usaha. Usaha makanan *Fried Chicken* harus selalu melihat kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan demikian perbaikan yang dilakukan dapat berdampak positif bagi perkembangan usahanya. Sabana *Fried Chicken* merupakan salah satu usaha makanan rumahan dimulai dari satu outlet yang dioperasikan mulai tanggal 7 agustus 2016 yang bergerak dalam usaha membuat *Fried Chicken*, *stick* kentang, burger, dan menerima makanan siap saji lainnya. Usaha makan ini sudah beroperasi selama 12 tahun dan Sabana *Fried Chicken* mempunyai lebih dari 130 outlet yang sudah tersebar di daerah Cikarang. Lokasi yang strategis bisa dilihat oleh setiap konsumen yang lewat disepanjang jalan tempat usaha tersebut yang ingin meminta jasa pemesanan dan pengiriman. Dalam pengembangan usaha tersebut, pengusaha selalu berusaha mewujudkan pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas agar konsumen memiliki kepercayaan dan kepuasan. Usaha ini berada di lokasi di daerah Cikarang Hijau tepatnya di Kec. Cikarang Utara.

Para pengelola tempat makanan *Fried Chicken* bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya masing-masing. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen. Dengan kondisi pesaing yang ketat itu, hal yang utama diprioritaskan oleh Sabana *Fried Chicken* adalah kepuasan konsumen, agar dapat bertahan dan bersaing.

Bisnis makanan atau yang biasa disebut kuliner merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan karena orang untuk makan di luar rumah semakin meningkat dengan berbagai alasan praktis, maupun ekonomis. Konsep yang ditawarkan

kepada konsumen berbeda-beda salah satunya yaitu restoran siap saji yang menyajikan menu beragam.

Industri makanan saat ini berkembang sangat pesat. Dampak pengaruh budaya asing baik dalam bentuk gaya hidup maupun makanan. Kosep warung makan Sabana *Fried Chicken* dengan menyediakan menu utama *Fried Chicken* dengan harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitasnya. Strategi pemasaran diantaranya melalui sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia, sehingga konsumen lebih tertarik untuk mengkonsumsinya. Persaingan bisnis makanan sangat pesat, terutama banyak berbagai macam merek *Fried Chicken* disepanjang jalan sehingga semakin kuat persaingan bisnis didaerah tersebut. Perusahaan sudah melakukan berbagai macam pemasaran melalui media sosial, brosur, spanduk, dan informasi dari konsumen ke masyarakat luas.

Berbagai macam jenis jasa yang ditawarkan, banyak hal yang menjadi pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan pelanggan. Oleh karena itu pengusaha selalu melakukan inovasi dan pengetahuan yang dalam tentang bagaimana ide ditawarkan agar produk tetap enak. Untuk itu pengusaha pun harus membuat gagasan dan konsep yang menarik untuk memenuhi semua masukan yang diharapkan oleh konsumen agar konsumen mempunyai rasa kepercayaan terhadap produk tersebut dan menjadi pelanggan tetap.

Usaha Sabana ini merupakan usaha rumahan. Perkembangannya selama ini terus mengalami hambatan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya berefek pada pendapatan yang telah diraih dan telah dirasakan dari awalnya berdirinya usaha.

Alasan pertama usaha ini perlu dilakukan perbaikan kualitas produk adalah agar dapat tetap bersaing dengan usaha *Fried Chicken* sejenis yang lebih awal berdiri. Kepuasan pelanggan yang ada di Sabana *Fried Chicken* diharapkan dapat minimal sebanding dengan pesaingnya. Kedua, usaha ini belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara kuantitatif sehingga perbaikan selama ini kurang tepat dan efektif.

Pada penelitian ini, dalam menganalisis kualitas produk digunakan metode *Servqual* dan Kano karena metode ini untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dengan metode Kano untuk mengkategorikan atribut-atribut dari dimensi *service quality* seberapa baik kualitas pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen.

Beriku ini adalah tabel Menu Sabana di daerah Perumahan Puri Cikarang Hijau tepat nya Kp. Cabang.

Tabel 1.1 Menu Sabana Fried Chicken

Menu	Harga (Rp)
Ayam Goreng Tepung Dada	Rp. 10.000
Ayam Goreng Tepung Paha Atas	Rp. 10.000
Ayam Goreng Tepung Paha	Rp. 8.000
Ayam Goreng Tepung Sayap	Rp. 8.000
Burger Ayam	Rp. 12.500
Kentang Goreng Stick	Rp. 8.000
Nasi Putih	Rp. 4.000

Sumber : Sabana Fried Chicken (2019)

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Pengunjung Sabana Fried Chicken dengan usaha yang sejenis (2018)

Nama Usaha	Jumlah ayam perbulan (ekor)	Presentase (%)
Sabana Fried Chicken	660	47,1
Chicago Fried Chicken	440	31,4
6000 Fried Chicken	300	21,4
Total	1.400	99.9

Sumber : Pengelolaan data (2019)

Tabel 1.3 Data Pendapatan Sabana Fried Chicken Periode Bulan April 2018 –
Maret 2019

Bulan	Pendapatan (Rp)	Presentase (%)
Apr-18	12.455.000	9,4
Mei 2018	15.500.000	11,7
Juni 2018	13.585.000	10,2
Jul-18	11.300.000	8,5
Agustus 2018	12.985.000	9,8
Sep-18	12.990.000	9,8
Oktober 2018	11.675.000	8,8
Nov-18	10.985.000	8,3
Desember 2018	10.095.000	7,6
Januari 2019	7.325.000	5,5
Februari 2019	6.760.000	5,1
Maret 2019	8.368.000	6,3
Jumlah	132.023.000	101
Rata – rata	Rp. 11.168.583.33	

Sumber : Pengolahan Data (2019)

Dengan melihat tabel 1.3, maka bisa disimpulkan bahwa permasalahannya adalah keuntungan perusahaan mengalami fluktuatif penelitian ingin mengetahui dari keuntungan yang cenderung menurun.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik melakukan penelitian lebih dalam dan memilih tema “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN USAHA SABANA FRIED CHICKEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN METODE KANO DI PERUMAHAN CIKARANG HIJAU**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Uraian latar belakang permasalahan diatas, maka identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh pada pendapatan yang semakin menurun
2. Metode *Servqual* dan Kano berpengaruh terhadap pendapatan semakin menurun
3. Belum pernah di analisis mengenai keuntungan usaha ada yang menerapkan analisis *Servqual* dan Kano dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan usaha Sabana *Fried Chicken*?
2. Seberapa besar metode *Sevqual* dan Kano berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pendapatan usaha Sabana *Fried Chicken*?
3. Atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan mencakup berbagai aspek karena dipengaruhi oleh banyak hal yang telah diuraikan pada latar belakang. Guna menghindari keluasan kajian penelitian, maka permasalahan yang ada akan dibatasi. Batasan yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Data yang digunakan hanya pada saat penelitian dilakukan.
2. Pelanggan yang menjadi objek penelitian yang berada di wilayah sekitar.
3. Penelitian ini dilakukan berdasarkan dimensi *Servqual* kemudia untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan digunakan metode Kano.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan usaha Sabana *Fried Chicken*
2. Untuk mengetahui metode *Servqual* dan Kano berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pendapatan usaha Sabana *Fried Chicken*
3. Untuk mengetahui atribut apa saja untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat kenaikan atau penurunan dengan metode *Servqual* dan Kano.

1.6 Tempat Penelitian dan Waktu

Adapun tempat pelaksanaan skripsi yaitu di Perumahan Puri Cikarang Hijau Cikarang Utara. Penelitian dilakukan pada tanggal 24 April 2019.

1.7 Metodologi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Kuesioner (angket)

Merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan 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 langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun demikian rupa menurut urutan dan penggolongan data diperoleh dari responden, yaitu berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

3. Metode Survey

Merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang efektif dan pengamatan langsung yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan pencatatan dan peninauan langsung.

4. Studi Pustaka

Studi pustakan dilakukan untuk memahami dan mempelajari sistem informasi yang bersangkutan dengan cara melakukan suatu pembahasan yang berdasarkan pada buku-buku referensi.

1.8 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab. Berikut ini penjelasan tentang masing masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Metodologi Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori dan tujuan kepustakaan yang berisi dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan berkaitan dengan teori pendapatan, Strategi Pemasaran, teori analisis metode Servqual dan Kano.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan kerangka pemecahan masalah.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi hal-hal tentang data-data yang diperoleh dan dipelajari selama berada dilingkungan usaha, pengolahan data, dan hasil analisis data yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Memberikan hasil kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan dan harus berisi halhal yang sesuai dengan pembahasan skripsi serta memberikan saran-saran dari analisis yang telah dilaksanakan serta bersifat ilmiah untuk perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

