

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri waralaba tumbuh subur seiring perkembangannya setiap tahun peningkatan terjadi adanya konsumen membeli yang tersedia membuat Industri waralaba akan mengalami pertumbuhan dari sisi ekonomi (*growth economy*). namun ada hal penting untuk menjaga stabilitas di industri waralaba (*franchise*) para pelaku usaha perlu memiliki *hospitality profesional* yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melakukan aktivitas jual beli saat beroperasi.

PT. Fast Food Indonesia (KFC Pratama Bekasi Timur) berlokasi di Jl. Ir H. Juanda. Bekasi timur No.151 merupakan produsen makanan cepat saji dan memiliki motto sebagai jagonya ayam sesuai dengan motto kfc produk yang dihasilkan seperti ayam goreng crispy, ayam goreng original, burger, fried fries, chicken katsu, twisty, salad, cream sop, original sop, mocca float, coca cola, frestea, air mineral, nasi, dan mayoritas olahannya ayam, dengan adanya variasi jenis produk yang dihasilkan setiap harinya pelayanan pada area kasir haruslah ditingkatkan dengan tujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan informasi antara konsumen dan kasir.

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan dinantikan akan menjadi pelanggan setia (Ahmad Zikri, 2022).

Pelayanan yang dilakukan pada kasir KFC Pratama Bekasi Timur harus memiliki ketepatan memproses responden konsumen maka dari itu penelitian harus membahas pengaruh jasa kasir KFC dalam masalah ini kasir harus bisa melakukan narasi pelayanan terhadap produk dan harga secara tepat untuk mengetahui jasa

pelayanan yang diberikan oleh restoran KFC Pratama, maka pihak perusahaan perlu mengadakan survei ke konsumen yang telah berkunjung.

Apabila konsumen yang berkunjung merasa tidak sesuai dengan harapannya, maka konsumen tersebut bisa melakukan komplain atau masukan ke dalam kuesioner pada layar kasir yang terintegrasi saat pembelian telah disediakan, tetapi pada data tabel 1. 1. Konsumen memberikan kritik negatif kepada pihak restoran mengenai kualitas pelayanan, data tersebut terkumpul selama 3 bulan pengambilan data oleh peneliti dan sampel yang digunakan diperoleh 153 pengunjung yang melakukan pembelian produk kfc dan dilampirkan pada tabel 1. 3. dari total data pengunjung yang terkumpul berikut ini merupakan keluhan customer terhadap produk kfc sebagai berikut:

Tabel 1. 1. Keluhan Konsumen KFC Bulan Juli – September

| No | Kuesioner Persepsi Konsumen  | Persepsi Konsumen |     |    |    |     | Total Responden |
|----|--|-------------------|-----|----|----|-----|-----------------|
|    |  | Pernyataan        |     |    |    |     |                 |
|    |  | STPS              | STP | CP | SP | SPS |                 |
|    | Skor pengukuran kuesioner  | 1                 | 2   | 3  | 4  | 5   |                 |
| 1  | Proses pembayaran di kasir KFC berlangsung lancar dan mudah, tanpa hambatan atau masalah yang signifikan           | 34                | 37  | 38 | 27 | 17  | 153             |
| 2  | Pegawai kasir selalu menjaga kerapian berpenampilan saat melayani konsumen   | 21                | 41  | 17 | 25 | 49  | 153             |
| 3  | Kasir KFC mudah berkomunikasi dan responsif terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan selama proses transaksi. | 27                | 33  | 36 | 41 | 16  | 153             |
| 4  | Proses pelayanan area kasir selalu konsisten dan tepat waktu saat proses transaksi pada konsumen                   | 41                | 31  | 30 | 31 | 20  | 153             |
| 5  | Kasir KFC memiliki pengetahuan tentang ketersediaan produk dan memberikan informasi yang akurat kepada konsumen    | 28                | 31  | 48 | 29 | 17  | 153             |
| 6  | Kasir KFC mampu menyesuaikan pelayanan   | 31                | 24  | 31 | 34 | 33  | 153             |

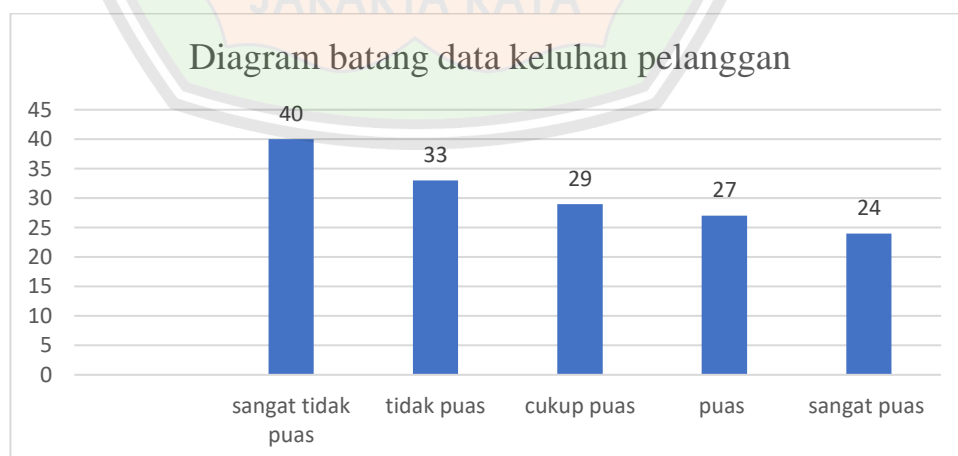
| No | Kuesioner Persepsi Konsumen   | Persepsi Konsumen         |      |     |    |    | Total Responden |     |
|----|---|---------------------------|------|-----|----|----|-----------------|-----|
|    |   | Pernyataan                | STPS | STP | CP | SP |                 | SPS |
|    |   | Skor pengukuran kuesioner | 1    | 2   | 3  | 4  |                 | 5   |
|    | mereka dengan kebutuhan pelanggan.  |                           |      |     |    |    |                 |     |
| 7  | Kasir kfc selalu menawarkan produk sesuai kebutuhan konsumen  | 45                        | 27   | 34  | 20 | 27 | 153             |     |
| 8  | Kasir memberikan informasi yang tepat dan jelas tentang produk, harga, dan promosi yang sedang berlangsung. | 48                        | 40   | 25  | 18 | 22 | 153             |     |
| 9  | Restoran KFC mengharapkan kasir memberikan pelayanan yang ramah kepada saya sebagai konsumen.               | 29                        | 36   | 42  | 13 | 33 | 153             |     |
| 10 | Kasir mengutamakan kebutuhan konsumen   | 26                        | 23   | 27  | 35 | 42 | 153             |     |

Sumber: KFC Pratama Bekasi Timur (2023)

Tabel 1. 2. Data Pengunjung Bulan Juli – September 2023

| NO | Jumlah Pelanggan | Bulan |         |           |
|----|------------------|-------|---------|-----------|
|    |                  | July  | Agustus | September |
| 1  | 153              | 59    | 44      | 50        |

Sumber: KFC Pratama Bekasi Timur (2023)



Gambar 1. 1. Data keluhan Pelanggan Bulan Juli-Agustus 2023

Sumber: KFC Pratama Bekasi Timur (2023)

Pengukuran yang diukur menggunakan diagram pareto pada gambar 1.2. menunjukkan peningkatan komplain konsumen terhadap pengaruh jasa kasir terhadap minat pembelian produk restoran KFC Pratam Bekasi Timur terdapat komplain berupa data variable keluhan pada tabel 1.1. yaitu 10 komplain hasil nya menunjukkan pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan restoran hasil nya itu berupa pernyataan yang membuat sebuah atribut seperti sangat tidak puas sekali, sangat tidak puas, netral, sangat puas, sangat puas sekali sehingga dari 10 variabel yang diukur dengan diagram pareto menunjukkan terdapat peningkatan 2 atribut konsumen menyatakan tidak nyaman terhadap kualitas layanan restoran KFC Pratama Bekasi Timur

Untuk mengukur pengaruh jasa kasir restoran diperlukan riset yang bisa mengolah data harapan dan persepsi untuk mengetahui seberapa besar kasir bisa memberikan kualitas pelayanan dengan membantu kosumen untuk memberikan masukan sekaligus memasarkan produk yang diinginkan supaya konsumen tidak terlalu bingung untuk memilih menu perbaikan kualitas pelayanan diharapkan restoran dapat memenuhi apa yang diharapkan konsumen sehingga mereka dapat berbelanja ataupun kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidak puasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tetapi juga berdampak pada orang lain

Metode *Servqual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, pengukuran dalam model *service quality* berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pengujian dilakukan sebanyak dua kali pada setiap dimensi, yaitu untuk menentukan harapan konsumen mengenai perusahaan secara keseluruhan dan mengukur kinerja pelayanan yang ada di perusahaan, pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa analisis diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (Likert)(Prananda et al., 2019).

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa yang

diukur. Metode ini digunakan untuk mengukur hasil gap 5 dari pengolahan *Servqual* dengan memecah hasil output gap 5 yang berbentuk variable menjadi bentuk indeks atribut, yang disebut *Customer Satisfaction Index*.

IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan metode pendukung dari CSI sebagai alat bantu pengukuran variabel yang telah diolah dengan bantuan garis koordinasi yang membedakan atribut menjadi dua dimensi yang berbeda (x,y) kemudian ke dua dimensi itu akan di kelompokkan menjadi 4 kuadran bertujuan membagi kategori atribut berdasarkan kepentingan dan tujuan dengan adanya penggunaan

Dari *Service Quality, Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis* diharapkan perusahaan dapat mengukur kualitas pelayanan dari dimensi *Servqual* dengan analisis dari gap dimensi, sedangkan *Customer Satisfaction Indeks* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari kinerja atribut pelayanan yang digunakan dan *Importance performance analysis* digunakan untuk membantu perbaikan kualitas pelayanan jasa kasir terhadap minat pembelian produk KFC dan hasil perbaikan membantu manajemen mengarahkan perusahaan ke arah yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. dan penelitian ini juga untuk membantu pihak restoran mengevaluasi kinerja kualitas pelayanan sebelum auditor dari pihak KFC pusat datang berkunjung sehingga restoran memiliki performance ataupun rating yang menuju *zero complain*

Berdasarkan uraian yang ada di atas dapat disimpulkan dan dilakukan kajian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pelanggan yang diberi judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN KONSUMEN RESTORAN KFC PRATAMA BEKASI TIMUR MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bagaimana perusahaan menghadapi faktor permasalahan dari masing-masing atribut. Berikut ini merupakan hasil identifikasi latar belakang sebagai berikut:

1. Penanganan komplain terhadap kepuasan konsumen tidak berjalan sesuai dengan target penyelesaian komplain dari restoran

2. Belum ada pengukuran kualitas pelayanan
3. Belum adanya rancangan perbaikan yang tepat terkait atribut kualitas pelayanan

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari perumusan masalah adapun rumusan masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana restoran KFC Pratama Bekasi Timur menangani keluhan konsumen dengan *servqual*?
2. Bagaimana nilai indeks kepuasan konsumen yang di dapat dengan *customer statisfcation index (CSI)*?
3. Bagaimana restoran kfc merperaiki kinerja atribut pelayanan dengan metode *importance performance analysis (IPA)*?

### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini sangat diperlukan batasan masalah agar penelitian lebih fokus dan tidak menyimpang. Berikut batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan di Restaurant KFC Pratama Bekasi Timur dari 1 juli 2023- 30 september 2023
2. Penelitian ini membahas pelayanan kasir untuk menentukan pembelian produk Restoran KFC Pratama Bekasi Timur
3. Penelitian ini berfokus kepada karyawan untuk bisa memberikan pelayanan efisien kepada calon pembeli Restoran KFC Pratama Bekasi Timur
4. Penelitian ini tidak membahas secara spesifik mengenai standar iso 9000:2015 dan sop perusahaan
5. Metode ini menggunakan perhitungan *Servqual* untuk menghitung kesenjangan dari hasil pengukuran antara kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan, metode *Customer Statisfcation Index* digunakan untuk mengukur nilai secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penyusun menulis skripsi di Restoran KFC Pratama Bekasi Timur adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan untuk menangani keluhan konsumen dengan metode *SERQUAL*
2. Mengetahui nilai indeks kepuasan konsumen yang di dapat dengan *customer statisfcation index (CSI)*
3. Merperbaiki kinerja atribut pelayanan dengan metode *importance performance analysis (IPA)*

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan bagi pihak yang terkait untuk:

1. Untuk memperbaiki keluhan dari konsumen terkait pelayanan diarea kasir
2. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja kualitas pelayanan area kasir KFC Pratama Bekasi Timur
3. Untuk memperbaiki dan mempertimbangkan atribut yang masihi bisa diperbaiki dan ditingkatkan pada area kasir

### **1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di KFC Pratama Bekasi Timur Jl. Ir H Juanda No. 151, Bekasi Timur, Bekasi penelitian dilakukan di area kasir dengan menyebar kuesioner kepada pelanggan mengenai kepuasan pelanggan mengenai pengaruh terhadap pembelian produk, jam penelitian ini dilakukan pukul 12.00 wib – 18.00 wib

### **1.8 Metode Penelitian**

Sebagai bahan pendukung penelitian diperlukan pula beberapa data yang berkaitan, oleh sebab itu dilakukan beberapa cara dalam pengumpulan data, diantaranya:

1. Metode wawancara

Wawancara digunakan sebagai langkah awal peneliti untuk membuka riset terkait kejadian yang menyebabkan masalah pada suatu sistem/produk yang telah dikerjakan namun tidak diperhatikan dan menimbulkan masalah, adanya

penggunaan wawancara peneliti bisa meninjau data dan bisa memikirkan topik permasalahan nya.

## 2. Metode observasi

Metode observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang cukup *efektif*. Observasi merupakan pengamatan langsung yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan secara langsung ke lapangan.

## 3. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka yaitu dengan melakukan pengumpulan data bersifat teori yang mendukung penulisan, dengan mencari referensi yang ada kaitannya dengan permasalahan tersebut

### 1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan laporan penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan tentang latar belakang, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang konsep dasar dan teori-teori dari permasalahan yang akan dibahas dan dianalisis yaitu yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang akan dilakukan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan cara pelaksanaan kegiatan penelitian, mencakup cara pengumpulan data, menjelaskan tiap tahapan secara ringkas dan disertai diagram alirnya.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini dijelaskan tentang bagaimana cara mengolah data serta mencari solusi dalam memecahkan permasalahan yang telah peneliti angkat dengan mencari solusi untuk menghindari dan mengurangi penurunan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dibahas serta diselesaikan, dan juga memberikan saran-saran yang berkaitan dengan materi pembahasan kepada pihak agar dapat dilakukan perbaikan.

