BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, serta perekonomian yang semakin meningkat memberi imbas positif pada masyarakat, seperti peningkatan daya beli. Hal tersebut mendorong tumbuhnya para pelaku bisnis untuk melakukan suatu usaha yang inovatif diberbagai bidang baik dibidang jasa maupun di bidang produk. Salah satu usaha yang memiliki prospek yang cukup menjanjikan oleh para pelaku bisnis adalah bisnis di bidang kuliner.

Perkembangan bisnis kuliner saat ini semakin pesat dan marak. untuk itu konsumen semakin selektif dalam menentukan rumah makan ataupun restoran pilihannya. Para pihak pengelola dituntut untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik akan menunjang keberhasilan restoran tersebut dalam meningkatkan intensitas dan loyalitas pelanggan.

Pengelola restoran harus dapat mengetahui kebutuhan, keinginan dan selera dari konsumen sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Pelanggan akan rela mengeluarkan uang lebih untuk dapat menikmati makanan yang dapat memuaskan mereka tak perduli harga yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan akan mendorong meningkatnya profit, pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih untuk produk yang diterima. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan bagi

perusahaan dan kesetiaan pada perusahaan. Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan pembelian ulang sehingga berpotensi menjadi pelanggan yang loyal.

Kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu usaha. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pengelola adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pengelola rumah makan ataupun restoran. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pengelola restoran tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu berminat untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada teman dan saudaranya dan terakhir mereka akan loyal terhadap produk tersebut. Kesuksesan pengelola restoran dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:223) Kualitas pelayanan bisa dilihat dari segi *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan).

D’cost Seafood Restaurant adalah restoran seafood dengan 38 cabang yang tersebar di 8 kota besar antara lain: Jakarta, Bandung, Surabaya, Solo, Pekanbaru, Balikpapan, Makassar, dan Bali. Mengusung tema “Mutu Bintang Lima Harga Kaki Lima”,D’cost terus berusaha mewujudkan visi menyediakan seafood berkualitas dengan harga terjangkau bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan.

Berdasarkan uraian di atas maka dilakukan penelitian dengan judul: **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris D' Cost Sea Food Restaurant Solo)"**

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat kualitas pelayanan yang mempunyai lima dimensi yaitu *Reliability* (keandalan**),** *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan), maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan di D'cost Sea Food Restaurant Solo?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh tingkat pelayanan yang terdiri dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan D'cost Sea Food Restaurant Solo.
2. Mengetahui dan menganalisis dimensi tingkat layanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan D'cost Sea Food Restaurant Solo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Sebagai masukan pada pengelola D'cost Sea Food Restaurant Solo untuk bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan tingkat layanan yang memuaskan pelanggan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

   Diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi menambah wawasan pengetahuan dan tambahan informasi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulis menyusun skripsi ini dengan menggunakan sistematika yang sederhana dengan maksud agar lebih mudah menerangkan segala permasalahan menjadi terarah pada sasaran.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan dari penelitian, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, data dan sumber data, populasi, sampel, dan teknik sampling, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, uji instrumen dan metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya dengan pembuktian hipotesis penelitian.

BAB V. PENUTUP

Penutup berisi simpulan dari serangkaian pembahasan skripsi dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk subyek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN