

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang ketat pada zaman sekarang, setiap perusahaan harus mampu bersaing dan harus memperhatikan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan yaitu perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan pelayanan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan telah menepatkan pelanggan sebagai pengambilan keputusan. Semakin banyak perusahaan sejenis yang beroperasi dengan produk atau jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai kebutuhannya.

Keberhasilan pemasaran dalam suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. Kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan suatu perusahaan. Dengan demikian masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis.

Salah satu bisnis atau usaha yang dirasakan ketat dalam persaingannya saat ini adalah dibidang kuliner. Pelayanan dan harga yang ditawarkanpun beraneka ragam dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri

bagi setiap rumah makan tersebut. Hal tersebut menuntut kepada pihak pengelola untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding dengan rumah makan lainnya.

Pengelola rumah makan harus dapat memahami kebutuhan, keinginan dan selera dari pelanggan melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik. Hal tersebut akan menunjang keberhasilan rumah makan tersebut dalam meningkatkan intensitas dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mendorong meningkatnya profit. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan pembelian ulang sehingga berpotensi menjadi pelanggan yang loyal.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pengelola rumah makan. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pengelola rumah makan tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada orang lain dan terakhir mereka loyal terhadap produk tersebut. Kesuksesan pengelola rumah makan dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Pada awal tahun 1990an, *SERVQUAL* atau service Quality adalah model yang mempengaruhi seluruh orang pemasaran di semua dunia dalam menilai kualitas pelayanan (Hermawan Kertajaya, 2003:83). Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan

oleh lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kelima dimensi itu dikenal sebagai *SERVQUAL*, (Aritonang R,2005:23) yang dijelaskan sebagai berikut:

a. *Tangibles (Bukti Langsung)*

Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerjaan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan perusahaan ini mencakup obyek yang sangat bervariasi.

b. *Reliability (Keandalan)*

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya, dipertanggung jawabkan dari kinerja perusahaan)

c. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan.

d. Assurance (*Jaminan*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

e. Empathy (*Perhatian*)

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

Rumah makan sari rahayu adalah rumah makan yang menyediakan berbagai macam makanan, menu makanan juga berinovasi menurut selera konsumen dengan cara menyajikan masakan dengan sistem order, fast food dan Prasmanan. Rumah makan sari rahayu berada di kota Banjarnegara dengan 4 cabang. Antara lain Sari Rahayu 1 beralamat di jalan raya Prigi Sigaluh Banjarnegara, Sari rahayu 2 beralamat di jalan raya Gumiwang Banjarnegara, Sari rahayu 3 beralamat di jalan raya klampok Banjarnegara, dan Sari rahayu 4 beralamat di jalan raya Semampir Banjarnegara.

Atas dasar latar belakang inilah maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SARI RAHAYU DI BANJARNEGARA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Sari Rahayu di Banjarnegara.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Sari Rahayu di Banjarnegara.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan pada pengelola rumah makan Sari Rahayu di Banjarnegara untuk bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan tingkat layanan yang memuaskan pelanggan di masa sekarang dan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Menjadikan 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 untuk menambah wawasan pengetahuan dan tambahan informasi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

E. Sistematika Skripsi

Untuk mendapat gambaran yang jelas mengenai skripsi yang penulis susun, maka dikemukakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan di uraikan tentang pengertian kualitas pelayanan, karakteristik kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengertian metode penelitian, jenis penelitian, rancangan penelitian, Obyek penelitian, variable penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, uji prasyarat analisis, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran