

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman semakin tidak menentu orang berfikir bagaimana berusaha agar mendapatkan keuntungan yang lebih dari usaha yang dijalankannya, berwirausaha adalah pilihan terbaik guna melancarkan program pemerintah yaitu mencetak tenaga kerja yang handal dan dapat dipercaya. Seseorang yang memiliki usaha akan terus berfikir atau berbenah bagaimana mendapatkan konsumen dan guna mencapai kepuasan.

Untuk menghadapi arus informasi global yang sangat cepat sekarang ini serta persaingan bisnis yang semakin tajam dibutuhkan seorang marketing/pemasar yang berperan aktif dalam menganalisa, merencanakan, melaksanakan serta melakukan pengawasan terhadap situasi pasar yang dihadapi perusahaan. Oleh sebab itu seorang pemasar harus mampu mencermati serta mengawasi setiap terjadinya perubahan situasi dan kondisi dalam suatu perusahaan. Pemasaran dalam bidang jasa merupakan salah satu faktor penting untuk dapat menentukan keberhasilan dimana ada 3 pihak yang menjadi kunci keberhasilan yaitu Perusahaan, Karyawan dan Konsumen, oleh sebab itu pihak pengelola dituntut wajib memiliki kualitas yang dapat diandalkan agar dapat menarik konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen karena suatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh penyedia jasa. Adanya kualitas

berdampak pada pemenuhan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan derajat kepercayaan konsumen. Oleh karena itu penyedia jasa jasa pelayanan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Masalah utama sebagai jasa pelayanan rumah makan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan / konsumen atau belum. Oleh karena itu, pihak KFC dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak KFC perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Prasetio, Ari (2012); Dibyantoro ; Alhushori dan Rini G (2012); Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra, (2011) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kelima dimensi tersebut ada yang berpengaruh semua dalam kepuasan pelanggan dan ada yang beberapa tidak berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Hal tersebut melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian

yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul :“**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada KFC di Singosaren Surakarta)**”

## **B. Perumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang di atas maka dapat dirumuskan bahwa masalah di atas adalah:

1. Apakah *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta?
2. Apakah *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta?
3. Manakah kelima faktor kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta
2. Untuk mengetahui *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta
3. Untuk mengetahui kelima faktor kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Untuk Peneliti

Dengan penelitian diharapkan menambah wawasan dalam berfikir ilmiah, serta memberikan pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian dan penulisan hasil penelitian.

2. Manfaat Untuk KFC

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan untuk melakukan koreksi atas pelaksanaan yang lalu sehingga dapat menentukan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan konsumen dimasa mendatang.

### 3. Bagi Pihak institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan penelitian. *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung)

## E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini adalah :

### BAB I PENDAHULUAN

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

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari sumber data, populasi dan sampel serta tehnik pengumpulan data dan tehnik analisa data.

### BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi responden (umur, jenis kelamin, dan pekerjaan), pengujian instrumen penelitian, dan pengujian hipotesis (analisa regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi  $R^2$ ) dan pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN