

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2002) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat digunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam menilai kinerja pelayanan perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian

dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

Kondisi usaha membawa perusahaan khususnya sektor jasa pada suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik tingkat operasional maupun strategi. Pada saat ini banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya mungkin beragam. Ada yang merumuskannya “memberikan segala sesuatu yang diharapkan setiap pelanggan”, “pelanggan adalah raja”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, dan lain sebagainya. Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin ‘terdidik’ dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu demi satu, hal ini berarti perusahaan tersebut akan bangkrut. Dengan demikian hanya perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sajalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan perusahaan.

Dalam penelitian ini penulis mencoba mencari objek penelitian untuk membuktikan teori tersebut dengan mencari objek yaitu rumah makan Moeslim Chicken di Mendungan Kartasura merupakan suatu usaha bidang jasa yang bergerak di bidang makanan yang berupaya membuat pelanggan terus ketagihan ketika datang pertama kali hal ini dikarenakan rasa yang disajikan begitu nikmat dan mengoda selera kepada para konsumen, dalam hal perusahaan yang diteliti dengan maksud agar kegiatan penelitian yang dilakukan dapat membantu mempertahankan kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengenalan produk yang lebih mengarah pada tingkat kepuasan konsumen.

Atas dasar latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken di Mendungan Kartasura”**.

## B. Perumusan Masalah

Adanya kualitas jasa menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diterima oleh konsumen belum memenuhi harapannya. Besar kecilnya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan keadaan ini, maka dapat dirumuskan rumusan masalah utama sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?
2. Apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?
3. Apakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?
4. Apakah ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?
5. Apakah ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?
6. Apakah ada pengaruh *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura.

2. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura
3. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura
4. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura
5. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura
6. Untuk menganalisis pengaruh *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Moeslim Chicken di mendungan kartasura.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Praktis**

Dapat membantu dan memberikan masukan pada manajemen dalam melaksanakan pengendalian kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen sehingga konsumen atau pelanggan akan loyal pada perusahaan.

##### **2. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur dalam menambah wawasan bagi pembaca dan untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Penelitian**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, populasi dan sampel serta alat analisis yang digunakan.

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

Dalam bab ini berisikan tentang hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarkan, serta hasil alat-alat uji yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.