

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Beberapa tahun belakangan ini Indonesia sedang mengalami peningkatan jasa kuliner. Usaha ekonomi di bidang kuliner ini merupakan suatu prospek yang cukup bagus, melihat kondisi Indonesia yang pada saat ini memiliki jumlah penduduk yang padat. Jasa kuliner yang ditawarkan mulai dari pedagang kecil, misalnya pedagang kaki lima di tepi jalan sampai dengan restoran mewah yang menyajikan beragam menu andalan. Rumah makan di kota Surakarta sedang marak menyajikan produk utama berupa masakan Jawa, Chinese food, dan aneka ragam menu bakaran. Sekitar 56% rumah makan di kota Surakarta menyajikan produk olahan dengan menu tersebut.

Banyaknya rumah makan di kota Surakarta yang menyajikan produk makanan berupa masakan Jawa, Chinese food, serta aneka bakaran, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik rumah makan Mang Engking di Surakarta adalah mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumennya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan rumah makan lain yang sama-sama menyediakan produk makanan dengan menu yang sama adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini memiliki nilai yang besar dalam membawa konsumen menuju ke tingkat kepuasan, sehingga kepuasan tersebut akan memberikan dampak positif bagi rumah makan Mang Engking di Surakarta. Faktor-faktor yang dapat

mendukung kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, factor emosional, biaya, dan kemudahan. Kualitas pelayanan berfungsi sebagai driver yang membawa variable-variabel ke dalam kepuasan. Kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik pada suatu bisnis kuliner, maka konsumen tidak akan merasa puas sehingga dampak negatif akan muncul terhadap rumah makan. Kualitas pelayanan ini memiliki banyak dimensi, diantaranya adalah bukti fisik, kehandalan pelayanan, kesigapan pelayanan, kemudahan, komunikasi, kesopansantunan dan pemahaman kebutuhan.

Bukti fisik merupakan fokus elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik seperti meja kursi dan alat makan seperti sendok piring dan gelas. Sedangkan lokasi meliputi kemudahan akses lokasi, lahan parkir dan lain-lain. Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dalam membuat masakan juga mempengaruhi kualitas pelayanan, semakin maju teknologi yang digunakan dalam memasak, maka kesempurnaan kualitas masakan akan lebih terjamin. Serta penampilan pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai yang berpenampilan rapi dan bersih akan menimbulkan kesan profesional.

Selain bukti fisik, kehandalan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas, dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan.

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Empati (*Empathy*) yaitu menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Ada banyak rumah makan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik di solo, salah satunya adalah rumah makan Mang Engking. Mang Engking merupakan salah satu rumah makan yang terkenal dan terhitung rumah makan yang cukup mewah di Surakarta. Penelitian ini dilakukan di rumah makan Mang Engking karena Mang Engking merupakan rumah makan yang ternama, pada umumnya rumah makan yang ternama akan memiliki konsumen dari kalangan orang kaya. Dan kalangan orang kaya pada umumnya adalah orang berpendidikan, sehingga dalam pengisian kuisioner memiliki kestabilan dan dapat menjawab dengan jawaban yang cukup tepat.

Penelitian ini dianggap menarik karena dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Mang Engking di Surakarta.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di muka, beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen?
2. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen?
3. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen?
4. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen?
5. Bagaimana pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen?
6. Bagaimana pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variable *tangible* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking.
2. Untuk mengetahui pengaruh variable *reliability* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking.
3. Untuk mengetahui pengaruh variable *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking.

4. Untuk mengetahui pengaruh variable *assurance* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking.
5. Untuk mengetahui pengaruh variable *emphaty* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking.
6. Untuk mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Mang Engking?

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada rumah makan Mang Engking.

##### 2. Manfaat empiris

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian, khususnya penelitian yang bersangkutan dengan kepuasan konsumen pada rumah makan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan penelitian ini disusun secara berurutan mulai dari pendahuluan hingga penutup. Untuk lebih rincinya adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis. Adapun teori-teori yang mendasari penelitian ini meliputi penjelasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diharapkan agar menjadi pertimbangan untuk penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.