

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat. Hal itu juga dirasakan bagi perusahaan dagang yang bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen ditengah krisis global yang melanda seluruh dunia. Kualitas sendiri berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dan dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2005). Bagi perusahaan dagang sendiri, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan yang akan digunakan.

Hampir disetiap daerah terdapat perusahaan dagang yang sangat diminati oleh para pebisnis. Salah satunya adalah usaha dagang yang menjual berbagai jenis makanan yang berasal dari daerah tersebut dan sering disebut dengan *gallery* oleh-oleh. Berdirinya *gallery* oleh-oleh ini bertujuan memberikan kemudahan kepada wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut untuk membeli makanan maupun souvenir yang menjadi khas dari daerah yang dikunjungi untuk dijadikan buah tangan bagi keluarga di rumah. Terkadang terdapat beberapa *gallery* oleh-oleh yang menyediakan makanan

dan souvenir dari daerah lain sehingga mempermudah pengunjung untuk membeli oleh-oleh walaupun pengunjung tidak berkunjung ke daerah tersebut.

Terdapat berbagai *gallery* oleh-oleh yang menjual berbagai bentuk makanan maupun souvenir yang menjadi ciri khas dari kota Solo. Misalnya, serabi, karak, dan intip yang menjadi tujuan utama wisatawan untuk dijadikan oleh-oleh bagi sanak keluarga. Salah satu *gallery* oleh-oleh yang terkenal di kota Solo adalah *gallery* oleh-oleh “COKRO”. *Gallery* ini berdiri 29 tahun yang lalu dan merupakan *gallery* pertama yang menyediakan berbagai macam makanan. Dalam dunia usaha, *gallery* ini juga mengalami persaingan yang sangat ketat dari pebisnis yang lain. Untuk memenangkan persaingan, *gallery* tersebut memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan menyediakan makanan dengan kualitas yang baik, pelayanan konsumen yang ramah, harga makanan yang terjangkau dan menerima pesanan untuk *snack box*.

Oleh karena itu, pengetahuan terhadap kebutuhan dan kepuasan konsumen sangatlah penting untuk kemajuan *gallery* tersebut agar konsumen bisa menjadi pelanggan tetapnya dan mempertahankan loyalitas konsumen untuk terus bisa berbelanja di *gallery* tersebut. Sehingga, untuk mengetahui apakah keinginan konsumen tersebut sudah terpenuhi atau belum diperlukan adanya penelitian yang berguna untuk mengetahui kepuasan konsumen dan perbaikan kualitas pelayanan demi kemajuan *gallery* tersebut. Dengan dilakukannya penelitian tersebut peneliti dapat bekerja sama dengan pemilik

gallery untuk menerapkan hasil penelitiannya. Apabila hasil penelitian dapat diterapkan dan *gallery* tersebut mengalami kemajuan akan membawa dampak positif bagi pemilik *gallery* dan peneliti, sehingga kerja sama yang dilakukan telah berhasil untuk mewujudkan kualitas layanan yang baik dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan di *gallery*, hal ini dilakukan karena terdapat konsumen yang mengeluh mengenai kualitas layanan yang diterapkan pihak *gallery* dirasa kurang memuaskan, sehingga perlu adanya perbaikan untuk kemajuan *gallery* tersebut dan konsumen dapat merasakan kepuasan saat berbelanja di *gallery*. Untuk mengevaluasi kualitas layanan di *gallery* tersebut peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena *Importance Performance Analysis* merupakan metode baru yang dapat diterima secara umum, mudah untuk dipahami, penerapan metode yang sangat sederhana dan tampilan hasil analisis yang cukup mudah untuk perbaikan kinerja.

Alasan peneliti mengungkapkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mudah untuk dipahami karena metode ini sangat fleksibel, hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram, obyek penelitian sesuai dengan metode yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu *gallery* oleh-oleh, data yang diperlukan hanya dari kuesioner dan wawancara dengan pemilik, karyawan dan pengunjung, pengujian data yang digunakan hanya

menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, tingkat kesesuaian yang digunakan adalah tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, dan pengambilan kesimpulan dapat dilihat dari tiap-tiap kuadran dalam diagram yang telah digambarkan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. Analisis ini juga mengaitkan antara tingkat kepentingan suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna.

Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan di *gallery* tersebut untuk mempertahankan *gallery* agar tidak lemah dalam bersaing dengan *gallery* yang lain. Selain itu, diharapkan peneliti dapat menciptakan karyawan yang profesional dalam melayani konsumen supaya konsumen merasa puas terhadap *gallery*. Peneliti tertarik untuk memberi judul penelitian ini dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* di *Gallery* Oleh – Oleh Khas Solo COKRO”**.

1.2 Perumusan Masalah

Pokok masalah yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *gallery* oleh-oleh khas Solo “COKRO” kepada konsumen?
2. Atribut apa saja yang terdapat pada peta *Importance Performance Analysis*?
3. Bagaimana usaha perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih efektif, memiliki batasan sebagai berikut:

1. Penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah sampel 75 responden.
2. Penelitian ini dilakukan di *gallery* oleh-oleh khas Solo “COKRO” untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen.
3. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diambil dari kuesioner yang dibagikan kepada konsumen serta wawancara dengan pemilik *gallery* dan karyawannya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di *gallery* oleh-oleh khas Solo “COKRO” terhadap konsumen.
2. Mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen.

3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan dari karyawan *gallery* oleh-oleh khas Solo “COKRO”.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Peningkatan kualitas pelayanan di *gallery* agar konsumen merasa puas berbelanja di *gallery* tersebut.
2. Pengembangan *gallery* supaya lebih maju dan dapat mempertahankan citra *gallery*.
3. Peningkatan pendapatan *gallery*.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk dapat memberikan pembahasan yang jelas dan terperinci serta agar dapat melakukan analisa yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

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

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang penjelasan konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk menunjang analisa dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian baik dari dunia

usaha, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, yang merupakan tahapan sistematis untuk membantu pemecahan masalah.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan dan hasil dari kuesioner yang diperlukan dalam pemecahan masalah dengan pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang ditunjukkan kepada obyek penelitian.