

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dan persaingan dunia bisnis semakin ketat, sehingga kebijakan dan strategi dari perusahaan turut mengalami banyak inovasi dan kreatifitas, salah satunya bisnis dalam bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan makin ketat. Untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan agar dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan pesaing lainnya. (Kofler, 2012).

Pelayanan adalah salah satu aktivitas atau strategi yang harus dilakukan perusahaan untuk memperoleh posisi bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas yang bagus dapat dilihat dari persepsi konsumen bukan persepsi perusahaan. Jadi, tidaklah mengherankan jika saat ini banyak tempat kuliner juga melengkapi tempat usahanya dengan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggannya, seperti pemandangan yang asri, meja kursi yang nyaman, toilet yang bersih dan wangi, wifi gratis, sebagai hiburan sambil menunggu makanan dihidangkan, tempat parkir yang lapang dan aman, sarana bermain anak-anak dan sebagainya. Kepuasan konsumen menjadi hal dasar yang paling utama dan penting untuk menunjukkan nilai lebih suatu perusahaan dari pesaing-pesaing

bisnis lainnya, sehingga para konsumen memilih untuk membeli produk mereka yang kemudian akan memberikan dampak yang baik untuk perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap pelanggan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen, jika konsumen merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan menjadi konsumen yang setia dan loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mempraktekkan langsung dalam tindakan yang nyata.

Faktor kualitas produk juga merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan penting untuk meningkatkan kualitas produk yang berfokus pada pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan konsep pemasaran yang selama ini banyak

dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kualitas produk menjadi faktor keunggulan daya saing perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh kualitas produk yang dikehendaki pelanggan. Kualitas produk merupakan keunggulan produk yang ditawarkan perusahaan berdasarkan kecocokan dengan selera pelanggan atau adanya kesesuaian dengan kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Dengan demikian, terpenuhi atau tidak terpenuhi harapan pelanggan, tergantung kepada kemampuan perusahaan didalam menawarkan kualitas produk yang dirasakan pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan yang berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Kepuasan pelanggan sering ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.

Salah satu jenis makanan yang menjadi daya tarik para konsumen akhir-akhir ini adalah makanan yang berasal dari olahan berbahan dasar seafood dari ikan laut. Salah satu rumah makan yang terkenal di Bau-Bau Sulawesi Tenggara yang juga menjadikan menu andalannya *seafood* ikan bakar. Rumah makan ini menyajikan jenis makanan yang bervariasi seperti ikan bakar bolu, bubara, baronang, ruma-ruma dan kerapu. Rumah makan ini juga menyediakan makanan perpaket yang di lengkapi dengan cah kangkung, dan nasi putih. Selama ini Rumah Makan Family Bau-Bau menyajikan cita rasa yang konsisten, sehingga konsumen merasa puas terhadap penyajian menu yang ada di rumah makan tersebut. Disisi lain pelayanan yang ditawarkan kurang memuaskan, dikarenakan ada beberapa faktor salah satunya keterbatasan karyawan dalam penyajian makanan, sehingga konsumen harus menunggu lama. Ketidakpuasan muncul karena pengharapan konsumen tidak sama dengan kinerja yang diterima konsumen dari rumah makan tersebut.

Hasil observasi awal menunjukkan sebagian besar konsumen menyatakan bahwa produk makanan yang disajikan Rumah Makan Family Bau-bau dinilai cukup memuaskan karena memiliki cita rasa unik sehingga membuat konsumen merasa ingin kembali, dari sisi pelayanan konsumen merasa kurang puas, karena harus menunggu lama. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian Fuaduzzaki Dkk, (2018). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen diwujudkan setelah mengkonsumsi produk dan merekomendasikan kepada orang lain, harga yang cukup murah, kesesuaian harga dengan ukuran kemasan produk dan tidak ada komplain terhadap pelayanan serta berbicara positif kepada orang lain.

Penelitian yang telah dilakukan Randy dkk (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri tangibles, reliability, responsiveness, assurances dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk dimensi tangible yang kontribusi terbesar adalah Bromoso Asri memberikan kemudahan 8 tempat parkir, dimensi reliability adalah kasir mampu melayani dengan ramah pelanggan yang sedang membayar, dimensi responsiveness adalah karyawan Bromo Asri sigap dalam memberikan pelayanan, dimensi assurances adalah informasi yang diberikan Bromo Asri jelas dan dimensi *empathy* adalah konsumen mudah menghubungi Bromo Asri.

Menurut Juang (2016). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini terlihat dari spek-aspek yang diberikan restoran Sop Tunjang Pertama dengan berbagai kenyamanan untuk pelanggan seperti: susunan meja dan kursi yang rapi, kerapian dan kebersihan karyawan,

kebersihan toilet, konsistensi kualitas masakan, ketepatan waktu, pelayanan bebas kesalahan, dan karyawan yang kompeten dibidangnya. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Arthur, Juliana dan Joachim (2017) menyatakan bahwa Restoran Pondok Hijau kota Manado merasa puas terhadap produk, price, place, promotion, dan service yang ada dan telah di terapkan.

Dari penjabaran diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan family bau-bau. Peneliti menyadari meningkatnya persaingan antar perusahaan khususnya di bidang kuliner dan salah satu kunci keberhasilan memenangkan persaingan yakni pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk.

### **B. Rumusan Masalah**

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau?
- 2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau?
- 3) Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh bersama – sama secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau?

### **C. Tujuan**

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau.
- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau.

#### **D. Batasan**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah penelitian ini dibatasi agar pokok permasalahan yang akan diteliti tidak melebar dan berfokus dari tujuan penelitian, Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan didalam analisis selanjutnya dan lebih memudahkan didalam pemecahan masalah. Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **E. Manfaat**

- 1) Bagi Rumah Makan Family Bau-bau

Dengan adanya penelitian ini, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi memberikan masukan-masukan dan saran untuk Rumah Makan Family Bau-bau agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengevaluasi kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan oleh Rumah Makan Family Bau-bau di masa mendatang.

- 2) Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini, dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sama yaitu berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk.