

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Dunia bisnis yang terus berkembang seperti sekarang ini, telah mendorong dan memotivasi masyarakat untuk mendirikan berbagai usaha bisnis dengan tujuan yang sama yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat serta mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat membuat para pemasar harus memahami kebutuhan dan keinginan pasar serta memanfaatkan peluang yang ada. Kondisi ini akan menimbulkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha dan menjadi tantangan serta ancaman agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Perusahaan harus mampu untuk mendapatkan pangsa pasarnya atau paling tidak bertahan hidup dan peka terhadap setiap perubahan yang terjadi serta menempatkan perhatian kepada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen sebagai tujuan utamanya. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan para pesaing.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Sviokla dalam Lupiyoadi, 2014:216). Perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang para pelanggan butuhkan dan inginkan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Berbagai strategi dan cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memuaskan keinginan pelanggan dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau datang kembali atau menjadi konsumen yang loyal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi adalah melalui pelayanan yang baik dan berkualitas yang diberikan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya saja namun juga fasilitas yang

memadai dan peralatan yang dimiliki perusahaan sebagai penunjang pelaksanaan dari pelayanan tersebut. Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dapat menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan. Konsumen tidak hanya menilai dari segi rasa makanannya saja melainkan juga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sehingga jika pelayanan yang diberikan baik maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi (2014:216), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pendekatan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan atau Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Melalui pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yang dapat menilai apakah suatu pelayanan telah dapat dikatakan berkualitas atau belum dan memuaskan pelanggan atau belum. Apabila perusahaan telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan tersebut telah mencapai tujuan utamanya yaitu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Konsumen yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan akan merugikan bagi perusahaan, karena apabila konsumen yang tidak merasa puas mereka pasti akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain sehingga dapat menyebabkan citra dan nama baik suatu perusahaan atau rumah makan menjadi buruk di mata calon konsumen. Sedangkan, apabila konsumen telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, konsumen akan memberikan keuntungan bagi perusahaan atau rumah makan tersebut.

Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang merupakan salah satu Usaha kuliner khas Indonesia. Usaha Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang selama menjalankan usahanya mengalami persaingan yang ketat, karena banyaknya pesaing yang menjual jenis makanan yang sama. Hal yang perlu dilakukan untuk tetap dapat mempertahankan para pelanggannya adalah dengan memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh 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. Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan dari para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para karyawan Bakso dan Mie Ayam Midun. Penulis melakukan survei awal di Bakso dan Mie Ayam Midun pada tanggal 24 Februari 2016 dengan melakukan penyebaran kuesioner segi awal dan berkomunikasi secara langsung kepada 20 responden yang sedang makan di Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

Hasil survei awal yang didapat penulis adalah terlihat bahwa masih terdapat keluhan para pelanggan. Beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan adalah 20 responden mengeluhkan sarana parkir yang tidak begitu luas dan 15 dari 20 responden mengeluhkan penyajian makanan terkadang tidak tepat waktu sehingga konsumen harus menunggu beberapa menit. Hal tersebut tentunya dapat mengurangi kepuasan dari pelanggan dan menjadi perhatian bagi Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang supaya tidak terlalu banyak konsumen yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik membahas hal tersebut ke dalam laporan akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan mengenai

kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai pedoman atau masukkan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi sehingga dapat membantu perusahaan dalam menganalisis dan menentukan langkah-langkah apa yang akan dilakukan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat bermanfaat di masa yang akan datang. Hal ini dapat berguna bagi perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik agar para konsumen merasa sangat puas akan pelayanan yang diterimanya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang, yang berlokasi di Jalan DI Panjaitan No. 84 A Plaju Palembang. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan yang sedang makan di Bakso dan Mie Ayam Midun. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan khususnya pelayanan yang diberikan pada Bakso dan Mie Ayam Midun. Kualitas pelayanan tersebut diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan akhir ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:308) terdapat dua jenis dan sumber data antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Penulis mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang dengan melakukan wawancara langsung kepada pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun mengenai jenis produk yang diproduksi dan harganya, jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan, keluhan pelanggan serta pelayanan yang telah diberikan serta penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada responden yang merupakan pelanggan Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Penulis mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai macam referensi seperti buku dan hasil penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Selain itu penulis memperoleh data perusahaan berupa sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta uraian tugas karyawan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2015:317), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik Bakso dan Mie Ayam Midun untuk mengetahui jenis produk yang diproduksi serta harganya, jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan, keluhan pelanggan dan pelayanan yang telah diberikan serta gambaran umum mengenai usaha yang telah didirikan.

2. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2015:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner berisikan sejumlah pernyataan dan setiap pernyataan diiringi dengan sejumlah jawaban yang menggunakan skala likert dalam hal ini respondennya adalah konsumen Bakso dan Mie Ayam Midun. Pertanyaan yang dibuat pada kuesioner berbentuk

pernyataan yang berhubungan dengan ke-5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

3. Riset Kepustakaan

Penulis mengumpulkan teori atau solusi permasalahan dalam laporan akhir ini dengan mencari informasi melalui buku-buku dan bahan bacaan lainnya. Dalam hal ini, penulis membaca, mempelajari dan memahami teori-teori yang ada di buku-buku dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan pembahasan laporan akhir ini. Hal ini dilakukan untuk membandingkan teori yang ada dengan data-data yang penulis dapatkan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah pembeli Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang yang tidak diketahui jumlah populasinya karena jumlah pengunjung di Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang ini tidak menentu per harinya sehingga tidak dapat ditentukan secara pasti jumlah populasi yang menjadi target dari penelitian ini.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:118), sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Penarikan sampel yang digunakan pada laporan akhir ini menggunakan teknik sampel non probabilita (*non probability sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan

peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015:124).

Kuesioner diberikan kepada setiap konsumen yang sedang makan di Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang ada pada Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang. Untuk menentukan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan, penulis menggunakan rumus Maholtra, dikarenakan tidak diketahui secara pasti jumlah konsumen Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang.

Menurut Maholtra dalam Setiawan (2014:55), untuk menentukan ukuran sampel namun jumlah populasi tidak diketahui ditetapkan sesuai dengan variabel atau butir pertanyaan. Menurutnya jumlah sampel (responden) paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah variabel atau butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Total butir pertanyaan dalam penelitian ini adalah 25 pertanyaan. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $25 \times 4 = 100$ sampel yang merupakan bagian dari populasi sebagai responden. Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

1.5.5 Analisis Data

Pada penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik atau angka (Yusi dan Idris, 2009:102). Data

kualitatif dalam penelitian ini merupakan gambaran dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dari Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang yang didapat dari hasil jawaban responden yang ada di dalam kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*). Dengan metode ini penulis menjelaskan dan menguraikan pembahasan dengan didasari oleh teori-teori yang didapatkan sebagai informasi.

2. Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam skala numerik atau angka (Yusi dan Idris, 2009:102). Dalam penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada Skala Likert.

Menurut Riduwan (2010:38), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Di dalam Skala Likert terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Tingkatan tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Skala Pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

(Sumber: Yusi dan Idris, 2009:79)

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (pelanggan Bakso dan Mie Ayam Midun Palembang) pada kuesioner yang penulis bagikan.

Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian: Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Interpretasi Skor/Angka

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1.	0% - 20%	Sangat Rendah
2.	21% - 40%	Rendah
3.	41% - 60%	Sedang
4.	61% - 80%	Tinggi
5.	81% - 100%	Sangat Tinggi

(Sumber: Yusi dan Idris ,2009:80)

Tabel interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti.