

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju menyebabkan perusahaan khususnya yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa menginginkan perusahaannya supaya dapat lebih maju dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Selain mencari keuntungan bagi perusahaan, tujuan didirikannya sebuah perusahaan pelayanan atau jasa adalah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta memberikan rasa puas kepada para pelanggannya. Pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena pelanggan merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan.

Apabila pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan menjadi setia dan kembali menggunakan produk perusahaan tersebut. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat akan dapat mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan.

Sebaliknya, apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayanan atau jasa, pelanggan tersebut dapat beralih kapanpun ke perusahaan pelayanan atau jasa lain yang sejenis dan dapat memberikan promosi secara tidak langsung berupa promosi dari mulut ke mulut yang bernilai negatif mengenai perusahaan tersebut kepada orang-orang yang mereka temui. Hal ini dapat berakibat pada citra atau nama baik perusahaan tersebut.

Terdapat banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa seperti perusahaan perbankan, asuransi jiwa, perusahaan transportasi, hotel, *catering*, dan rumah makan. Rumah makan merupakan salah satu perusahaan pelayanan atau jasa yang masih menjadi kebutuhan bagi sebagian masyarakat, mengingat makan dan minum merupakan

kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa berupa rumah makan yang menyediakan tempat sekaligus menu makanan dan minuman bagi para pelanggan. Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka berlokasi di Jalan Merdeka No. 853 Palembang. Selain mencari keuntungan dari pelanggan, tujuan lain dari Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang adalah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta memberikan rasa puas kepada para pelanggannya. Kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pendapatan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang itu sendiri. Penulis mendapatkan data mengenai pendapatan per bulan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang selama tahun 2015 yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Pendapatan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang
pada Tahun 2015

N0	Bulan	Pendapatan Sebelum Pajak
1.	Januari	Rp. 60.472.700,00
2.	Februari	Rp. 59.782.500,00
3.	Maret	Rp. 60.323.000,00
4.	April	Rp. 59.541.000,00
5.	Mei	Rp. 57.189.700,00
6.	Juni	Rp. 41.513.000,00
7.	Juli	Rp. 38.420.500,00
8.	Agustus	Rp. 56.729.336,00
9.	September	Rp. 58.721.000,00
10.	Oktober	Rp. 57.281.000,00
11.	November	Rp. 55.932.000,00
12.	Desember	Rp. 60.288.600,00

(Sumber: Manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah pendapatan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada tahun 2015 tidak menentu, terjadi kenaikan dan penurunan pendapatan. Penurunan pendapatan terbesar terjadi pada bulan Juni 2015, yaitu sebesar Rp. 15.676.700,00, sedangkan kenaikan pendapatan terbesar terjadi pada bulan Agustus 2015, yaitu sebesar Rp. 18.308.836,00. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan karyawan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang, naik turunnya jumlah pendapatan per bulan yang diperoleh Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada tahun 2015 masih dapat dikategorikan stabil, mengingat penurunan yang terjadi pada bulan Juni dan Juli terjadi dikarenakan memasuki bulan suci Ramadhan. Naik turunnya pendapatan yang diperoleh Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang ini dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang itu sendiri.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang, dapat dilakukan pendekatan dengan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yakni bukti fisik atau berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini diharapkan dapat terwujud dan terus ditingkatkan apabila selalu diukur oleh Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang, sehingga pelanggan yang datang dapat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Palembang. Dimana hasil dari penelitian ini akan dituangkan ke dalam Laporan Akhir yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang lebih dominan memberikan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulis supaya Laporan Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas, yaitu mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa yang lebih dominan memberikan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis
Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan penulis di bidang Manajemen Pemasaran,

khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada kegiatan pelayanan atau jasa yang sebenarnya.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan serta tolak ukur dan bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 853 Palembang. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan kegiatan transaksi di Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada tahun 2016, khususnya pelanggan pada bulan Mei tahun 2016. Penelitian ini meneliti tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan tersebut diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.5.2 Jenis Data dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperolehnya, data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya". Sedangkan menurut Sugiyono (2008:193), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, Misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Data primer dalam penelitian ini didapat penulis dengan cara melakukan wawancara langsung dengan manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang. Selain itu penulis juga

mengolah data dari kuesioner yang penulis bagikan kepada 60 pelanggan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Data sekunder dalam laporan ini diperoleh penulis dari berbagai macam referensi, seperti buku-buku, jurnal, dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan proposal ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*field Research*)

Riset Lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data primer secara langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian, yaitu Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah:

a. Kuesioner

Menurut Yusi dan Idris (2009: 113). Kuesioner merupakan alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung atau melalui media lain seperti pos atau internet.

Penulis memberikan kuesioner kepada 60 pelanggan Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang. Pernyataan yang dibuat pada kuesioner berbentuk pernyataan yang berhubungan dengan ke lima dimensi dari kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Pewawancara diharapkan menyampaikan pertanyaan kepada responden tentang hal yang diinginkan, merangsangnya untuk menjawab, menggali jawaban jauh bila dikehendaki dan mencatatnya (Yusi dan Idris, 2009:108).

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan manajer Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang dengan menggunakan teknik wawancara terpimpin, dimana penulis telah mempersiapkan dan membawa sederet pertanyaan lengkap dan terperinci.

2. Riset Kepustakaan (*Library Reseach*)

“Riset Kepustakaan adalah mencari sumber-sumber informasi yang tepat dengan mencocokkan kebutuhan informasi dengan sistem indeksasi perpustakaan (Yusi dan Idris, 2009:105)”.

Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku-buku atau laporan-laporan penelitian sebelumnya sebagai teori-teori dan acuan dalam penulisan laporan akhir ini.

1.7 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1.7.1 Populasi

“Menurut Kuncoro dalam Yusu dan Idris (2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, di mana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan”.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang pada tahun 2016. Setiap bulannya Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang memiliki jumlah pelanggan yang tidak menentu, sehingga tidak dapat ditentukan secara pasti jumlah populasi yang menjadi target dari penelitian ini.

1.7.2 Sampel dan Teknik Sampling

“Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian, yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi dan Idris, 2009:60)”.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan penulis adalah teknik *accidental sampling*.

Accidental sampling merupakan teknik sampling untuk mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data (Yusi dan Idris, 2009:68).

Sedangkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti dilakukan dengan menggunakan Rumus *Roscoe*, dengan ketentuan untuk ukuran sampel yang layak dengan menggunakan rumus ini adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2007:103). Adapun uraian rumus sebagai berikut:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

Dimana:

n : Ukuran sampel

Variabel X: Variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan
(variabel bebas / *independent variables*)

X₁ : Berwujud (*Tangibles*)

X₂ : Keandalan (*Reliability*)

X₃ : Ketanggapan (*Responsiveness*)

X₄ : Jaminan (*Assurance*)

X₅ : Empati (*Emphaty*)

Variabel Y: Variabel yang dipengaruhi yaitu kepuasan pelanggan
(variable terikat / *dependent variables*)

Hasil yang didapat adalah:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

$$= (5 + 1) \times 10$$

$$= 60 \text{ responden}$$

Jadi jumlah sampel yang didapat sebesar 60 sampel.

1.8 Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun, karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan supaya formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori.

Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan gambaran dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang yang didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada di dalam kuesioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian akan diukur dengan skala pengukuran data, yaitu skala likert.

“Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007:107)”.

Di dalam Skala Likert terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan atau pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut adalah Table skala likert.

Tabel 1.2
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Sugiyono, 2007:107)

2 Analisis Kuantitatif

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

Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Lintau 88 Merdeka Palembang dalam kuesioner yang penulis bagikan.

“Menurut Riduwan dan Akdon (2013: 18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut”.

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

Keterangan:

Total Skor Penelitian: Jawaban responden X bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi X jumlah responden (60)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam Tabel dibawah ini:

Tabel 1.3.
Interpretasi Skor/Angka

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

(Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013:20)

Tabel interpretasi skor seperti di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti. Dalam penelitian ini, dimensi yang diteliti adalah berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*Empathy*). Sehingga, akan terlihat diposisi manakah persentase jawaban untuk setiap dimensi dari kualitas pelayanan tersebut berdasarkan perhitungan persentase yang dilakukan, apakah masuk kedalam kategori *range score* yang sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas ataukah sangat puas.