

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Bisnis makanan dan minuman merupakan salah satu usaha yang menjanjikan saat ini. Karena merupakan bagian dari kebutuhan pokok manusia. Semakin banyaknya bisnis makanan dan minuman maka semakin banyak pula persaingan di dalam usaha kuliner. Agar mampu bersaing dan bertahan di dalam bisnis kuliner maka diperlukan strategi-strategi yang tepat. Salah satu strategi yang mampu mempengaruhi bertahannya bisnis makanan dan minuman yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong menerapkan sistem pelayanan yang ramah terhadap konsumen. Sistem pelayanan yang diterapkan di Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong yaitu ketika konsumen datang, langsung melakukan pemesanan dan pembayaran dikasir. Konsumen dapat memilih sendiri meja yang diinginkan. Pihak Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong belum mengetahui harapan dan keinginan konsumen, sehingga belum diketahui apakah konsumen sudah merasa puas atau belum dengan pelayanan yang telah diberikan.

Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode, salah satunya metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono dan Gregorius, 2011). Metode ini dapat mengukur kualitas pelayanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari masalah tersebut. Masalah yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau juga pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen.

Nilai *Servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel kinerja maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen. Menurut Santoso

(2006), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor, yakni harapan konsumen akan kinerja sebuah produk, dan kenyataan yang dia terima setelah mengkonsumsi produk tersebut. Konsumen akan puas jika kinerja produk sama atau bahkan melebihi harapan konsumen dan sebaliknya, konsumen akan tidak puas jika kinerja produk ternyata tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas layanan juga dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Pihak restoran dan café harus memiliki prosedur yang baik mulai dari proses pemesanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan dan penyajian (Suryaningtyas et al, 2013).

Berdasarkan hal diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana “Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan pada Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong Palembang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penjualan pada Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pada Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar permasalahan dalam penyusunan laporan akhir ini tidak terjadi penyimpangan, maka penulis membatasinya hanya pada Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang.

Untuk mengukur kualitas pelayanan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang, menurut Lupiyoadi (2014:217) salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Berwujud (*tangibles*)
- b. Reliabilitas (*reliability*)

- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.5.1 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penjualan pada Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong Palembang
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang paling dominan pada Rumah Makan Bakso Bontet Gotong Royong Palembang.

### **1.5.2 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Agar pengusaha dapat mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan penjualan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang, Jl. R.E. Martadinata Yayasan I No. 1235 Palembang, serta sebagai bahan masukan yang positif bagi perusahaan mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki perusahaan.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang yang beralamat di Jl. R.E. Martadinata Yayasan I No. 1235 Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan untuk menyusun laporan akhir ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103). Data primer dikumpulkan dan diolah sendiri dari RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang. Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil kuesioner.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir:

#### **a. Riset Lapangan**

Riset Lapangan merupakan metode yang dilakukan oleh penulis dalam mengambil data dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan, dalam hal ini yaitu mengambil data langsung ke RM. Bakso Bontet Gotong Royong Gotong Royong Palembang. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.

Menurut Sugiyono (2013:199) menyatakan, bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berstruktur dengan pernyataan dan setiap pernyataan diiringi dengan sejumlah jawaban yang berupa skala penilaian, dan kemudian akan dipilih oleh

responden yang sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku yang berkenaan dengan kualitas pelayanan.

#### **1.5.4 Populasi dan Sample**

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) menyatakan, bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kuantitas atau kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen RM. Bakso Bontet Gotong Royong Gotong Royong Palembang yang tidak diketahui jumlah populasinya.

2. Sample

Sample adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2015:81). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja, yakni memberikan kuesioner kepada konsumen yang sedang melakukan pembelian makanan dan/ atau minuman di RM. Bakso Bontet Gotong Royong Palembang. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 50 pembeli.

3. Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan

penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi (Yusi, 2010:64).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel non probabilita (*non probability sampling*) yaitu teknik sampling bertujuan (*Purposive Sampling*), menurut Pasolong (2012:107) sampel non probabilita adalah suatu teknik penarikan sampel yang digunakan apabila unsur-unsur yang ada dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk ditarik/dipilih menjadi sampel dalam suatu penelitian.

Sedangkan pengertian teknik sampling bertujuan adalah teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi.

Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu peneliti harus terlebih dahulu mewakili pengetahuan tentang ciri- ciri tertentu yang telah dapat dari populasi sebelumnya (Pasolong, 2012:107).

### 1.5.5 Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh penulis dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase lalu dijelaskan dalam bentuk kata, kalimat, skema atau gambar.

Untuk mendapatkan indeks skor kenyataan dan harapan kualitas pelayanan, penulis menggunakan rumus indeks skor (IS) menurut Yusi (2010:79), yaitu:

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

Sedangkan skor ideal rumusnya adalah nilai tertinggi dikalikan jumlah sampel atau responden. Penelitian ini juga menggunakan interpretasi skor menurut Riduwan (2011:41) yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Interpretasi Skor**

No.	Skor atau Angka	Interpretasi
1.	0% - 20%	Sangat lemah
2.	21% - 40%	Lemah
3.	41% - 60%	Cukup
4.	61% - 80%	Kuat
5.	81% - 100%	Sangat Kuat

#### 1.5.6 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132).

Dengan skala likert, maka dimensi variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel berupa angka (1-5). Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan 5 (lima) tingkatan. Adapun skala pengukuran yang dapat digunakan menurut Riduwan (2011:39) adalah:

**Tabel 1.2**  
**Skala pengukuran tingkat kenyataan kualitas pelayanan**

No.	Keterangan	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	Skor : 5
2.	Setuju (S)	Skor : 4
3.	Netral (N)	Skor : 3

4.	Tidak Setuju (TS)	Skor : 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor : 1

Sedangkan untuk mengukur tingkat harapan menggunakan rumus dari Sugiyono (2013:133), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Skala pengukuran tingkat harapan kualitas pelayanan**

No.	Keterangan	Bobot
1.	Sangat Penting (SP)	Skor : 5
2.	Penting (P)	Skor : 4
3.	Cukup Penting (CP)	Skor : 3
4.	Tidak Penting (TP)	Skor : 2
5.	Sangat Tidak Penting (STP)	Skor : 1

**1.5.7 Diagram Kartesius**

Metode penelitian ini menggunakan diagram kartesius, dengan langkah penyusunan perhitungan sebagai berikut :

- Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan kinerja (X) setiap atribut dari seluruh responden. Kemudian menghitung rata-rata tiap responden (Y) dan (X)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$X_i$  = skor rata-rata tingkat kinerja variable ke-i

$Y_i$  = skor rata-rata tingkat kepentingan variable ke-i

n = jumlah responden

b. Menghitung rata-rata dari rata-rata harapan (Y) dan kinerja (X)

Keterangan:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{x}_i}{A} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{y}_i}{A}$$

$X_i$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan

$Y_i$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

A = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.