

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman dan pertumbuhan perekonomian cenderung membuat kebutuhan masyarakat untuk mengkonsumsi suatu barang maupun jasa yang sekala besar maupun kecil harus menciptakan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan. Persaingan dalam dunia bisnis atau dunia usaha semakin ketat dikarenakan kebutuhan dan keinginan dari konsumen yang semakin beragam. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Para pelaku bisnis yakni pengusaha haruslah memiliki strategi dalam usahannya agar usaha atau bisnis tersebut dapat terus berlangsung lama dan mendapatkan popularitas yang tinggi di kalangan masyarakat. Perusahaan yang berhasil merupakan perusahaan yang mampu bersaing dalam dunia usaha dan mampu membuat pelanggan tetap membeli produknya dan dapat membina hubungan yang baik dengan semua konsumen.

Bagi suatu perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan pelayanannya dan menjaga kinerja perusahaan. Perusahaan yang mengutamakan pelayanan yang baik, setidaknya harus menyediakan tempat yang bersih, dan nyaman berarti mereka konsumen. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa nyaman dan puas, karena mendapatkan apa yang mereka harapkan.

Menurut Thamrin dan Tantri (2013:45), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihkan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Makan dan minum merupakan kebutuhan manusia yang paling dasar untuk melangsungkan kehidupan. Di kota Palembang, tidak sedikit pedagang yang menjual makanan beserta lauk pauhnya, makanan tradisional Palembang, serta minuman. Usaha rumah makan cukup diminati oleh pedagang dikarenakan para pekerja dan orang-orang yang tidak mempunyai waktu memasak sendiri, sehingga mereka lebih memilih cara yang lebih praktis dengan cara membeli makanan.

Warung Abah Hadi merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penjualan makanan dan minuman, Warung Abah Hadi di buka mulai dari hari senin-minggu mulai dari pukul 07.00-23.00 WIB yang berlokasi di Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Ilir Barat.1, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Warung Abah Hadi cukup ramai dikunjungi oleh para konsumen lama maupun baru yang membuat orang ingin berkunjung untuk makan dan minum di Warung Abah Hadi Palembang. Sementara pelayanan yang diberikan masih kurang baik yang di rasakan oleh konsumen yang berkunjung di Warung Abah Hadi (Observasi, 10 – 17 Maret 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang Yang mana dari kelima dimensi yang paling dominan (tangibles, Reability, telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka perumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu:

- Yang mana dari kelima dimensi yang paling dominan (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) dalam penentu kepuasan pelanggan di Warung Abah Hadi Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari masalah yang ada, maka penulis hanya membatasinya pada Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang, terutama pada kelima dimensi kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Abah Hadi.
2. Untuk Mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Warung Abah Hadi.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Perusahaan

Laporan ini dapat memberikan informasi ke pemilik usaha Warung Abah Hadi Palembang tentang penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta dapat memberikan masukan dan saran yang positif kepada perusahaan mengenai pelayanan apa saja untuk pelanggan atau konsumen yang harus ditingkatkan dan diperbaiki guna mempertahankan citra perusahaan yang baik di masyarakat atau konsumen.

2. Manfaat bagi Penulis

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman baik yang bersifat teoritis maupun praktis pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan selama penulis melakukan penelitian dan bisa berkomunikasi langsung dengan pemilik usaha Warung Abah Hadi yang dapat menambah wawasan mengenai usaha

3. Manfaat bagi Pembaca

Laporan ini dapat dijadikan bahan referensi untuk membuat atau melakukan penulisan dengan jenis yang serupa, yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari masalah yang ada, maka penulis hanya membatasinya pada Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang, terutama pada kelima dimensi kepuasan pelanggan yaitu Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2016:109-112) dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner secara langsung di Warung Abah Hadi Palembang, hasil kuesioner dari

responden yakni dari pelanggan Warung Abah Hadi Palembang, termasuk juga hasil observasi yang penulis lakukan di Warung Abah Hadi Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Yusi dan Umiyati Idris (2009:106-113), adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku non verbal dari responden dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Kegiatan wawancara yang dilakukan oleh penulis berupa tanya jawab langsung dengan pimpinan yang terkait dengan data penelitian yang dilakukan. Selain itu, penulis juga bisa mendapatkan informasi atau data berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan lain-lain (Yusi dan Idris, 2012:7). Wawancara yang digunakan pada penulisan ini yaitu wawancara terstruktur, dimana penulis dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh narasumber dalam hal ini pihak manajemen Warung Abah Hadi.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara, dengan menggunakan kuesioner peneliti dapat menghubungi responden-responden yang kadang sulit dijumpai. Dalam teknik ini, penulis membagikan kuesioner kepada responden terkait hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Abah Hadi Palembang.

1.6 Populasi dan Sampel

1.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:148), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/suyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pelanggan di Warung Abah Hadi Palembang.

1.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:149), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari populasi jumlah pelanggan Warung Abah Hadi Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik *Incidental*.

Menurut Sugiyono (2009:85), *Incidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Roscoe dengan ketentuan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 (Sugiyono, 2008:129). Karena pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka dalam menentukan ukuran

sampel digunakan rumus dari pendapat Roscoe. Adapaun cara penentuan sampel menurut Roscoe sebagai berikut:

$$n = \text{variabel} \times 10$$

sumber : Roscoe dalam Sugiyono (2008 : 130)

Keterangan:

- n = ukuran sampel
 variabel = Jumlah variabel penelitian, terdiri dari Variabel X dan Variabel Y
 Variabel X = Kualitas Pelayanan (variabel bebas/*variabel independen*)
 Variabel Y = Kepuasan Pelanggan (Variabel terikat/*variable dependen*)

Hasil yang diperoleh adalah:

$$n = \text{variabel} \times 10$$

$$n = 6 \times 10$$

$$n = 60$$

Jadi Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 sampel.

1.7 Analisis Data

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif dan kuantitatif.

1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi dan Umiyati Idris (2009:102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numberik. Namun karena dalam statistik

semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori.

Data kualitatif dalam penelitian ini didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada pada kuisioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian diukur dengan skala pengukuran Likert.

Menurut Riduwan (2003:38), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Adapaun Skala Likert yang digunakan yaitu:

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Riduwan (2003:39)

2. Metode Kuantitatif

Menurut Yusi dan Umiyati 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 kuesinoer berdasar alternatif jawab yang ada pada Skala Likert.

Pada penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (pelanggan Warung Abah Hadi Palembang).

Menurut Riduwan dan Akdon (2013;18) Rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

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

Dengan skor ideal adalah $5 \times 60 = 300$

Keterangan :

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

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

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

Tabel 2. Interpretasi Skor/Angka

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1.	0%-20%	Sangat Lemah
2.	21%-40%	Lemah
3.	31%-60%	Cukup

4.	61%-80%	Kuat
5.	81%-100%	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan dan Akdon (2013:18)

