

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kontribusi bisnis kuliner yang memiliki peran penting dalam penopang pertumbuhan ekonomi nasional. Dinamika perkembangan bisnis kuliner terus meningkat dikarenakan kebutuhan dan pola hidup masyarakat serta didukung oleh kemudahan teknologi dan internet dalam melakukan pemesanan lebih praktis. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Tripayana dan Pramono 2020) menyatakan bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen bagi pelaku bisnis kuliner.

Di Indonesia, para pelaku bisnis melakukan bisnisnya di berbagai macam jenis, diantaranya bisnis manufaktur, jasa, distributor, dan lain-lain. Salah satu bisnis jasa yang sangat banyak di Indonesia adalah bisnis penyajian makanan atau restoran, terlebih lagi di Kabupaten Jember mulai dari skala kecil seperti warung makan, skala menengah seperti restoran dan kafe, sampai skala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang. Para pelaku bisnis kuliner harus mengesampingkan pemikiran tradisional bahwa usaha restoran bukan hanya menyediakan makanan dan minuman namun juga memberikan pengalaman kepada konsumen berupa pelayanan yang baik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, (Tjiptono 2014). Kualitas pelayanan merupakan dimensi yang dinilai berbeda – beda

oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Maka untuk memenuhi perbedaan persepsi tersebut diperlukan suatu strategi pedoman mengenai kualitas pelayanan pada suatu pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan harus memprioritaskan komponen – komponen yang dianggap penting bagi konsumen, dengan begitu konsumen akan merasakan kepuasan tersendiri sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan. Pentingnya kualitas layanan bagi sebuah usaha ialah berdampak pada kepuasan konsumen yang menjadi keunggulan sebuah usaha dalam mempertahankan serta meningkatkan pelanggannya.

Menurut hal yang diungkapkan Zeithaml & Bitner dalam Saidani (Saidani, 2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Tingkat kepuasan konsumen menjadi salah satu parameter keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga menjadi bahan evaluasi bagi pengelola untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan. Pada hakikatnya kepuasan merupakan perbedaan antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Dengan kata lain kepuasan adalah tingkat dimana seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan layanan yang diberikan memiliki gap seminimal mungkin antara persepsi dan harapan konsumen, hasil evaluasi yang baik terhadap pelayanan dan menerapkan strategi pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen akan berdampak pada pembelian ulang konsumen yang dalam jangka panjang perusahaan dapat mengembangkan usahanya dengan citra yang telah tertanam sesuai dengan penilaian konsumen. Pembelian ulang dapat menciptakan loyalitas konsumen. Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Geprek Alula merupakan salah satu pengelola usaha kuliner dengan menu utama ayam geprek yang ada di Kabupaten Jember. Bisnis Ayam krispi berbalur sambal

bawang ini sampai sekarang masih menjadi salah satu makanan favorit banyak kalangan, baik itu kalangan muda atau dewasa. Geprek Alula didirikan pada tahun 2017. Saat ini Geprek Alula termasuk dalam bisnis kuliner yang sedang berkembang untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan eksistensi usahanya dengan membuka cabang di beberapa daerah di Kabupaten Jember. Geprek Alula Cabang Semboro dipilih sebagai obyek penelitian karena lokasinya yang strategis, berada di tepi jalan raya, Geprek Alula menjadi salah satu usaha kuliner yang tergolong masih baru berdiri sehingga masih diperlukan pengembangan usaha yang terus berlanjut. Pengelola harus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan agar dapat bersaing dengan pengelola usaha kuliner sejenis yang menjadi kompetitor dari Geprek Alula.

Pihak pengelola Geprek Alula harus dapat lebih mengenali konsumen dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, karena konsumen berpendapat bahwa pengelola bisnis rumah makan yang baik adalah yang mampu memberikan apa yang diinginkan konsumen. Oleh karena itu, mengetahui harapan pelanggan sangat penting bagi perusahaan. Kepuasan akan tercapai apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan, sesuai dengan harapan konsumen. Disisi lain, tingkat keinginan tiap konsumen berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lain. Sehingga perlu dilakukan strategi perencanaan untuk meningkatkan layanan yang ditawarkan sehingga target jumlah pelanggan yang berkunjung terpenuhi dan diharapkan omzet yang didapatkan meningkat. Jika konsumen puas, maka mereka akan menceritakan pengalamannya dan berbagi rasa pada orang – orang terdekat mereka seperti keluarga, teman, saudara ataupun pada konsumen lain. Kondisi ini dapat menguntungkan pihak pengelola dalam hal promosi untuk mengonsumsi produk maupun jasa yang ada di Geprek Alula Cabang Semboro. Kepuasan konsumen dapat membentuk loyalitas konsumen kepada Geprek Alula Cabang Semboro. Geprek Alula merupakan bisnis kuliner yang aktif dalam melakukan pengembangan dalam usaha kuliner sehingga dibutuhkan analisis dalam pengembangan kualitas pelayanan untuk

mengetahui tingkat kepuasan dan keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas, salah satu cara untuk merumuskan strategi perbaikan peningkatan kualitas layanan pelanggan Geprek Alula Cabang Semboro adalah dengan menggunakan analisa konsep Service Quality yang dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), diharapkan dapat menganalisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta mengetahui jenis layanan utama yang menjadi prioritas konsumen. Sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen lebih terarah sebagai upaya peningkatan kualitas layanan Geprek Alula guna mencapai kepuasan konsumen dan dapat mempertahankan konsumen agar tidak berpaling tempat serta membentuk loyalitas konsumen menjadi lebih baik lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan yang terdapat pada latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pelanggan Geprek Alula menggunakan metode Servqual?
2. Manakah prioritas perbaikan kualitas pelayanan Rumah Makan Geprek Alula menggunakan menggunakan metode Importance Performance Analysis?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan pelanggan Geprek Alula menggunakan metode servqual
2. Mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan Rumah Makan Geprek Alula menggunakan Metode Importance Performance Analysis

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan informasi mengenai tingkat penilaian kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan kepada perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Geprek Alula.
2. Mengetahui atribut – atribut yang dianggap baik bagi pelanggan dan atribut – atribut yang memerlukan perbaikan kepada Geprek Alula.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada penulis lain untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi pada penelitian sejenis di masa yang akan datang.