

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya dunia bisnis dan adanya persaingan antar produk dari setiap perusahaan semakin pula perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Dalam bisnis suatu keberhasilan adalah cita-cita dari setiap perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan, perusahaan dituntut untuk bisa mengerti akan keinginan pelanggannya. Memenuhi kepuasan pelanggan adalah faktor keberhasilan dalam setiap perusahaan. Persaingan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai pengambilan keputusan. Karena semakin banyak perusahaan sejenis yang beroperasi dengan produk atau jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai kebutuhannya.

Restoran atau rumah makan merupakan usaha penyedia jasa makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan dalam proses pembuatan dan pelayanannya. Restoran ZX merupakan restoran disurabaya yang memiliki 4 cabang, dalam bisnisnya sebuah restoran harus mempunyai target omset, target omset itu sendiri didapatkan dari perhitungan pengeluaran dan pemasukan perusahaan dengan ditentukannya target omset tersebut perusahaan dapat menjadikannya tolok ukur untuk keberhasilannya. dalam perkembangannya Restoran ZX mengalami penurunan omset yang belum diketahui penyebabnya.

Jumlah omset Restoran ZX Periode Juli 2017-Desember 2017 :

Tabel 1.1 Jumlah Omset Restoran

Bulan	Target omset (Rp)	Realitas omset (Rp)	Selisih Omset (Rp)
Juli	630.000.000	600.000.000	30.000.000
Agustus	630.000.000	611.000.000	19.000.000
September	630.000.000	584.000.000	46.000.000
Oktober	630.000.000	612.000.000	18.000.000
November	630.000.000	590.000.000	40.000.000
Desember	630.000.000	589.000.000	41.000.000

Dengan melihat data pada Tabel 1.1 diatas bahwa bulan sepetember telah terjadi penurunan omset, yang didapatkan sebesar Rp.584.000.000 dari target omset Rp.630.000.000 dengan selisih omset Rp.46.000.000 tentu ini menjadi masalah yang harus diperbaiki karena bisa menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Karena Restoran ZX ini bergerak dibidang jasa sehingga upaya perbaikan utama dalam menghadapi menurunnya omset perusahaan ini adalah kepuasan pelanggan atau prioritas utama yaitu konsumen yang menggunakan jasa Restoran, perusahaan harus dapat melayani semua yang di inginkan oleh konsumen. sehingga layanan kualitas sangat diutamakan karena banyaknya pesaing. dalam hal ini peneliti bermaksud melakukan penelitian di Restoran ZX dengan Tujuan dapat mengetahui informasi tentang kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya. untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi konsumen, dan bagian apa saja yang perlu diperbaiki pelayanannya sehingga semua konsumen merasa puas dan jumlah konsumen terus mengalami peningkatan.

Metode yang bisa digunakan untuk melakukan perbaikan kualitas di Restoran ZX ini adalah *service quality (servqual)* Dimana secara umum penilaian persepsi dan harapan menggunakan skala linkert yang memiliki range antara 1 sampai 5 untuk menyatakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Dengan metode *servqual* nilai kepuasan konsumen bisa diukur menggunakan 5 dimensi yaitu (*tangibles, responsiveness, empathy, reliability, dan assurance*) sehingga dengan mudah kita mengetahui apa yang menjadi penyebab naik turunnya kualitas pelayanan. Dengan keterbatasan metode *Servqual* penelitian ini dilanjutkan dengan metode *Index Potential Gain Customer Value (PGCV)* dimana metode ini merupakan hasil penilaian dari metode *Servqual* sebelumnya. Selanjutnya dibuat diagram *Importance-Performance* agar dapat mengetahui angka index, setelah itu diteruskan perhitungan *PGCV*, Dari perhitungan *PGCV* didapatkan variabel-variabel yang harus dilakukan perbaikan berdasarkan nilai potensial konsumen untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Restoran ZX selama ini ditinjau dari perspektif pelanggan?
2. Pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan Restoran ZX untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pengelola Restoran ZX.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan *Servqual* dengan *PGCV*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat ruang lingkup penelitian untuk mempertegas atribut-atribut yang menjadi pusat perhatian selama melakukan penelitian adalah:

1. Penelitian hanya berfokus pada peningkatan pelayanan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan selama berkunjung dan merasakan pelayanan Restoran ZX.
2. Penelitian berfokus pada lima dimensi kualitas dengan kriteria kepuasan pelanggan.
3. Penyebaran kuisioner dilakukan hanya terbatas pada pelanggan Restoran ZX.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, diantaranya:

1. Memberikan informasi tentang kualitas pelayanan bagi Restoran ZX Sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelanggan.
3. Sebagai bahan masukan dalam upaya melakukan pengembangan perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis membagi dalam beberapa bab untuk mempermudah pembahasan. Yaitu sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi: latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi: kajian teori-teori yang mendasari penelitian, dan kajian terhadap hasil penelitian terdahulu yang terkait.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi: Jenis penelitian, Tempat dan Waktu penelitian, metode pengambilan data, metode analisis data dan Flow chart penelitian.

BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA SERTA ANALISIS

Pada bab ini berisi: kumpulan data hasil penelitian, dan analisis data penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisi: Kesimpulan dan saran-saran untuk perusahaan atas penelitian yang telah dilakukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan.