

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, sektor jasa mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian Indonesia yang kini paling mendominasi. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata, dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan, dan pengacara. Jasa pelayanan memegang peranan penting bagi perusahaan agar dapat tetap bertahan dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan pesaing baik dari dalam maupun luar negeri. Karena perusahaan yang berhasil dan yang memiliki kinerja yang baik tahu bagaimana cara menyesuaikan diri dengan pasar yang terus menerus berubah.

Untuk menghadapi persaingan ini, perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Bila perusahaan tidak memperhatikan konsumen dan selalu merasa diri sebagai orang yang paling tahu apa yang diinginkan oleh konsumennya, lambat laun perusahaan pasti akan kehilangan konsumen yang pada akhirnya akan mengakhiri potensi mereka.

Pertumbuhan dan perkembangan sektor jasa sedang kita rasakan dampaknya, salah satunya terlihat dari maraknya para usahawan mendirikan restoran-restoran dan kafe-kafe yang menawarkan jenis makanan dan minuman

yang benar-benar baru bagi konsumen. Usaha jasa makanan dan minuman ini banyak diminati karena biasanya bisnis ini tidak terlalu dipengaruhi oleh perubahan perekonomian sehingga kalangan usahawan berlomba untuk menyediakan tempat yang strategis, nyaman, dan indah.

Maraknya bidang usaha jasa makanan dan minuman ini membuat persaingan di dalam jasa ini semakin ketat. Meskipun banyak para usahawan yang terjun dalam bidang usaha ini, namun tidak menyurutkan para usahawan lain untuk turut meramaikan usaha jasa ini. Mereka masing-masing memiliki strategi khusus dalam menghadapi persaingan dimana tujuan dasar mereka sama yaitu menjaga agar usaha mereka tetap eksis atau bertahan dalam jangka panjang.

Pilihan produk makanan dan minuman yang beraneka ragam, harga yang diberikan, dan fasilitas bagi para konsumen, ditawarkan mereka untuk menarik minat konsumen. Tetapi yang terpenting dalam bidang usaha jasa makanan dan minuman adalah memberikan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan nilai tambah pada produsen tersebut, dimana dapat berpengaruh besar bagi kelangsungan hidup perusahaan mereka.

Nilai tambah tersebut berupa keunggulan dalam bersaing dengan pesaingnya serta kepuasan konsumen akan kualitas yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan, diharapkan konsumen dapat datang kembali untuk membeli, bahkan rela membayar lebih banyak untuk memperoleh produk yang ditawarkan serta mereka dapat loyal kepada perusahaan dan juga mereka akan menginformasikan kepada pihak lain yang merupakan calon konsumen potensial. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan

dirasakan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka ia akan menginformasikannya kepada calon konsumen lain sehingga calon konsumen tersebut akan beralih kepada pesaing.

Rumah Makan Try Me, Bandung merupakan salah satu rumah makan yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih berbagai alternatif restoran atau kafe sejenis yang ada. Untuk itu pihak pengelola Rumah Makan Try Me berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik dari segi produk makanan dan minuman itu sendiri maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan sesama perusahaan jasa makanan dan minuman, Rumah Makan Try Me dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen secara optimal. Hal ini dimaksudkan tiada lain untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada sebelumnya karena mempertahankan konsumen tidak kalah penting dengan menarik konsumen baru.

Kunci utama untuk mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen. Jika hal ini tercapai maka kelangsungan hidup perusahaan akan terjamin, dengan kata lain tujuan perusahaan jangka panjang akan tercapai.

Karena penting tingkat kepuasan bagi kelangsungan hidup perusahaan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan dan memilih Rumah Makan Try Me sebagai objek penelitian serta memilih judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Try Me, Bandung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung ?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung ?
3. Apakah ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung ?
4. Apakah jaminan pelayanan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung ?
5. Apakah empati pegawai (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung.
2. Untuk menganalisis apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung.

3. Untuk menganalisis apakah ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung.
4. Untuk menganalisis apakah jaminan pelayanan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung.
5. Untuk menganalisis apakah empati pegawai (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Try Me, Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian yang diharapkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik yang ada dalam dunia usaha di Indonesia khususnya mengenai masalah kualitas pelayanan pada Rumah Makan Try Me, Bandung.

2. Perusahaan

Sebagai salah satu bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Makan Try Me yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bidang usaha restoran dalam penetapan strategi pemasaran untuk mempertahankan konsumen pemakai jasa Rumah Makan Try Me, Bandung.

3. Pembaca

Khususnya rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak lain yang membutuhkan hasil penelitian ini, sebagai tambahan pengetahuan pembaca dalam memahami dunia pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Lingkup Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Lima dimensi pokok kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengadakan penelitian di Rumah Makan Try Me yang berlokasi di Jalan Prof. drg. Surya Sumantri 53B, Bandung. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan Oktober hingga bulan Desember 2006.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini menguraikan konsep dan teori yang relevan dengan topik penelitian sebelumnya. Bab ini juga menguraikan model penelitian beserta hipotesis yang diuji dalam penelitian ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, kegiatan perusahaan, desain penelitian, sampel dan populasi, definisi operasional variabel, uji validitas, uji reliabilitas dan metode analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai data, hasil pengolahan data, hasil pengujian hipotesis, dan temuan penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.