

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di pasar global seperti sekarang terdapat persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha, disisi lain dengan adanya pasar global akan memberikan banyak peluang untuk memperluas pemasaran produk dan di sisi lain juga akan memberikan dorongan terhadap persaingan antar pelaku usaha yang semakin tajam. Lalu dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat pelaku usaha bergerak untuk memanfaatkan peluang bisnis yang potensial bagi mereka. Dengan semakin banyak masyarakat yang membuka restoran atau rumah makan, maka hal ini akan menimbulkan persaingan antar pelaku usaha yang akan berdampak pada para pelaku usaha untuk memberikan kualitas dan pelayanan terbaik bagi pelanggan, yang mana akan memberikan penilaian dasar bagi pelanggan terhadap rumah makan/restoran tersebut.

Dalam industri kuliner khususnya di rumah makan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah hal esensial yang dapat mempengaruhi loyalitas pada pelanggan dimana reputasi rumah makan serta keberlanjutan usaha di tengah persaingan yang ketat. Salah satu bisnis yang digemari saat ini adalah bisnis kuliner. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya rumah makan yang memiliki produk dan pelayanan yang beraneka ragam. Oleh sebab

itu, perusahaan perlu membuat strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen serta dapat bertahan dalam kompetisi bisnis. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk dan pelayanan berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja bisnis (Tjiptono, 2019). Dalam dunia bisnis pembeli atau konsumen dianggap sebagai “raja” yang harus dilayani dengan baik untuk mendapatkan rasa kepuasan (Rahman 2019). Kepuasan konsumen itu sendiri menjadi kunci utama dari bertahannya sebuah perusahaan. Hal tersebut juga dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan sehingga harus menjaga kepuasan konsumen agar pelanggan tidak berpaling kepada perusahaan lain. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk serta loyalitas juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dimana semakin tingginya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan maka rumah makan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, konsumen memiliki akses yang lebih luas untuk membandingkan berbagai rumah makan melalui ulasan online dan media sosial. Hal ini membuat rumah makan harus lebih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk tetap kompetitif. Banyak penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Konsumen yang puas cenderung akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah makan tersebut kepada orang lain yang pada akhirnya

meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis. Pada permasalahan yang sering muncul dalam kaitannya dengan kewirausahaan.

Industri kuliner terus berkembang pesat di era globalisasi dan digitalisasi, khususnya di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat di antara pelaku usaha menuntut mereka untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Rumah makan sebagai salah satu sektor bisnis kuliner menghadapi tantangan serupa, terutama dalam membangun loyalitas pelanggan melalui pengalaman bersantap yang memuaskan. Kualitas pelayanan yang mencakup keramahan, kecepatan, dan kebersihan menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini mendorong Rumah Makan Bu Pipit di Blitar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap kompetitif dipasar.

Kualitas pelayanan tidak hanya menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, tetapi juga menjadi dasar keberlanjutan bisnis. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Makan Bu Pipit untuk terus mengidentifikasi dan mengembangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan wawasan dan rekomendasi yang relevan bagi pengelola Rumah Makan Bu Pipit untuk menghadapi persaingan di industri kuliner. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi pelaku usaha dan akademisi yang ingin memahami lebih dalam tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

itu, perusahaan perlu membuat strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen serta dapat bertahan dalam kompetisi bisnis. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk dan pelayanan berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja bisnis (Tjiptono,2019)

Dalam dunia bisnis pembeli atau konsumen dianggap sebagai “raja” yang harus dilayani dengan baik untuk mendapatkan rasa kepuasan (Rahman 2019). Kepuasan konsumen itu sendiri menjadi kunci utama dari bertahannya sebuah perusahaan. Hal tersebut juga dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan sehingga harus menjaga kepuasan konsumen agar pelanggan tidak berpaling kepada perusahaan lain. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk serta loyalitas juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dimana semakin tingginya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan maka rumah makan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, konsumen memiliki akses yang lebih luas untuk membandingkan berbagai rumah makan melalui ulasan online dan media sosial. Hal ini membuat rumah makan harus lebih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk tetap kompetitif. Banyak penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Konsumen yang puas cenderung akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah makan tersebut kepada orang lain yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis. Pada permasalahan yang sering muncul dalam kaitannya dengan kewirausahaan

adalah pemasaran produk yang merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menjalankan bisnis. kemampuan pemasaran produk yang baik dapat membantu untuk memperluas pangsa pasar, meningkatkan penjualan dan memperbaiki citra merek kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dengan apa yang dia harapkan.

Kualitas produk adalah salah satu persaingan di antara pemasok komersial yang menawarkan kepada konsumen. Selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas berdasarkan harga yang dibayarkan, meskipun sebagian orang beranggapan bahwa produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Jika perusahaan dapat melakukan ini, perusahaan dapat terus menyenangkan konsumen dan kemungkinan dapat meningkatkan jumlah konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor krusial dalam industri makanan dan minuman. Konsumen yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan dapat merekomendasikan tempat makan kepada orang lain, sementara konsumen yang tidak puas dapat berpotensi untuk tidak kembali atau memberikan ulasan negatif dimana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pengalaman konsumen di rumah makan. Hal ini mencakup aspek seperti keramahan pelayan, kecepatan dalam melayani, keakuratan pesanan dan respons terhadap keluhan atau permintaan pelanggan. Konsumen akan mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari produk yang mereka bandingkan. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan jangka panjang dengan rumah makan.

Ikatan emosional ini memungkinkan rumah makan harus memahami dengan seksama harapan para pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk membentuk suatu kepuasan dari sudut pandang konsumen perusahaan harus dapat membuat konsumennya mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dengan pelayanan yang diberikan. Dalam era industri ini yang sangat kompetitif, dengan banyak pilihan bagi konsumen. Oleh karena itu, rumah makan perlu memastikan bahwa tidak hanya makanannya lezat, tetapi juga pelayanannya berkualitas untuk membedakan diri dari pesaing.

Preferensi konsumen terhadap pelayanan juga dapat berubah seiring waktu. Misalnya, dengan meningkatnya kesadaran akan kebersihan dan kesehatan, konsumen mungkin lebih memperhatikan aspek-aspek ini selama kunjungan mereka. Salah satu bisnis kuliner yang saat ini sedang menjamur di Kota Blitar adalah bisnis kuliner rumah makan. Target pasar dari bisnis ini mulai dari kalangan bawah sampai atas. Namun dikarenakan banyaknya rumah makan yang menyajikan masakan rumahan dengan jenis dan rasa yang bermacam - macam dengan lokasi yang berdekatan menyebabkan adanya tarik menarik konsumen. Sehingga dibutuhkan suatu cara agar konsumen tetap melakukan pembelian di Rumah Makan tersebut. Hal ini di dukung dengan data pertumbuhan dari tahun 2020 sampai dengan 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Rumah Makan Di Kota Blitar 2020- 2023

Kecamatan	2020	2021	2022	2023
Sananwetan	55	64	83	79
Kepanjenkidul	123	134	188	171
Sukorejo	33	37	50	41

Sumber : Badan Pusat Statistik, Kota Blitar tahun 2023

Pada usaha kuliner ini memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan cara berkomunikasi dengan baik, mempunyai tempat yang bersih dan nyaman dan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh konsumen. Menurut (Rahmadani,et.al.2019) dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Kebutuhan mendasar dari diri manusia adalah makan. Dengan mulai muncul berbagai macam restoran atau rumah makan yang menyediakan berbagai macam menu masakan rumahan. Industri Rumah Makan Bu Pipit di Kota Blitar ini sedang mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan ini akan di tandai dengan munculnya atau bertambahnya rumah makan setiap tahunnya. Dorongan dari pertumbuhan jumlah penduduk serta minat juga menjadi salah satu penggerak pertumbuhan rumah makan, maka akan mendorong pelaku usaha untuk membuka usaha kuliner baru. Rumah Makan Bu Pipit ini adalah industri yang bergerak dalam bidang Kuliner, khususnya makanan dan minuman.

Rumah Makan Bu Pipit ini juga memiliki konsep yang khas dimana rumah makan tersebut terletak di sekitar area wisata yaitu kawasan Wisata Makam Bung Karno, dimana rumah makan ini juga di jadikan sebagai tempat pembelian oleh-oleh serta pernak- pernik lainnya. Rumah makan ini juga di lengkapi wifi dan ini juga yang menjadi salah satu daya tarik dari Rumah Makan Bu Pipit. Pada rumah makan bu pipit ini memiliki pelangganya yaitu warga sekitar, pegawai area wisata, peziarah atau pengunjung. Pada dasarnya rumah makan ini lebih banyak pada warga sekitar, serta pengunjung atau

peziarah, karena tempatnya yang nyaman dan masakan yang enak serta banyak pilihan oleh-oleh bagi pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen di sebuah rumah makan. Salah satunya mengidentifikasi seluruh faktor-faktor yang paling berpengaruh, di rumah makan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan, pada akhirnya, meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas konsumen. Rumah makan merupakan jenis usaha yang bergantung pada kepuasan pelanggan. Hal ini mencerminkan usaha rumah makan bukan lagi sekedar dari memberi makan atau menyajikan makanan, tetapi usaha untuk melayani dan memuaskan rasa lapar yang didukung oleh adanya rasa nyaman dan puas terhadap pelayanan pada rumah makan tersebut, hal ini karena produk yang di jual oleh rumah makan adalah jasa dan barang.

Pemberian pelayanan pada pelanggan harus memiliki kualitas terbaik, dimana kualitas adalah salah satu indikator penting bagi rumah makan untuk terus berkembang, ditengah ketatnya persaingan di industri ini, oleh karena itu seluruh pegawai di rumah makan bu pipit ini adalah para ibu rumah tangga di sekitar area yang sudah memiliki pengalaman sehingga dapat menghasilkan kepuasan dari pelanggan. Beberapa hal yang dilakukan rumah makan bu pipit ini guna bersaing dengan bisnis yang serupa, rumah makan atau restoran dengan memberikan variasi menu yang beraneka ragam yang menarik para pelanggan. Pada setiap menu yang di hidangkan selalu menerapkan kebersihan dan kerapian dalam penyajiannya dan proses memasaknya serta kebersihan pada lingkungan sekitar. Jumlah menu yang disajikan pada Rumah Makan Bu Pipit dapat di lihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2

Daftar Menu

NO	MAKANAN	MINUMAN
1.	Ayam kecap	Es Teh
2.	Bihun goreng	Es jeruk
3.	Sambal goreng ati kentang	Es soda gembira
4.	Ayam lodho	Es beras kencur
5.	Sayur bening	Es milo
6.	Sayur sop	Es tape
7.	Sayur lodeh kentang	Air mineral
8	Sayur daun singkong	Es cappuccino
9.	Oseng papaya	Es jus tomat
10	Ayam bakar	Es jus wortel
11.	Telur balado	Es jus melon
12.	Telur bumbu bali	Es campur
13.	Nasi tumpeng	Es kelapa muda

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 daftar menu dan lokasi tempat rumah makan pasti akan menjamin tentang kehalalan makanan, kebersihan, dan kenyamanan. Serta para pelanggan pasti menginginkan tempat parkir yang luas, nyaman dan bersih. Adapun jumlah pengunjung yang melakukan transaksi pembelian makanan pada tahun 2023 mengalami yang naik dan turun sehingga di Rumah Makan Bu Pipit melakukan berbagai upaya untuk terus bertumbuh.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pemilik dan pengelola rumah makan dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan

konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi dalam mengembangkan teori dan praktik di bidang manajemen pelayanan dan kepuasan konsumen. Maka dalam penelitian ini akan di berikan judul “analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bu Pipit”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah yang akan coba dijelaskan melalui penelitian ini adalah sebagai :

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Bu Pipit ?

C. Tujuan Penelitian

Menurut hasil pembahasan diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

Untuk mengidentifikasikan faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap konsumen di rumah makan terhadap keluhan dari konsumen Rumah Makan Bu Pipit.

D. Manfaat Penelitian

Dengan hasil pembahasan diatas, penelitian ini guna untuk memperoleh manfaat sebagai :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis kepada peneliti berupa wawasan, pengetahuan dan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian di bidang manajemen. Serta diharapkan mampu

memahami tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Mahasiswa

Dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai referensi dalam membuat penelitian tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Bagi Usaha Dagang hasil ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada usaha rumah makan melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepada konsumen.

3. Obyek Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi rumah makan bu pipit adalah memberikan wawasan rinci tentang bagaimana kualitas layanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Mengetahui aspek-aspek kunci dari kualitas layanan memungkinkan pengelola rumah makan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau perbaikan. Misalnya, jika penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap dan empati staf memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pelanggan, restoran mungkin ingin karyawannya lebih responsif dan empati saat melayani pelanggan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan kemampuan untuk menarik lebih banyak pelanggan baru melalui rekomendasi positif.