

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di zaman yang sulit dan berkembangnya era globalisasi, setiap perusahaan harus mampu menghadapi persaingan yang kompetitif dari perusahaan lain diseluruh dunia. Persaingan dalam dunia pemasaran sebenarnya adalah peperangan untuk merebut hati konsumen atau loyalitas konsumen. Maka setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanannya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat antar usaha, kualitas pelayanan sangatlah penting karena hal utama yang harus diperhatikan atau diprioritaskan oleh pengusaha adalah kepuasan pelanggan. Disamping mempertahankan keunggulan dalam persaingan dan menguasai pangsa pasar, perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan pengguna jasa dan perusahaan juga harus selalu berusaha menghasilkan kualitas pelayanan seoptimal mungkin.

Pada saat kondisi persaingan dunia usaha yang sangat kompetitif ini pula usaha dibidang restoran atau rumah makan sangat merebak di daerah-daerah bahkan di negara-negara lain yang ada di dunia ini, Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha khususnya yang bergerak dibidang usaha restoran atau rumah makan. Selain persaingan kualitas produk, harga dan lain-lain ada juga faktor kualitas pelayanan yang diberikan pelaku usaha

restoran tersebut. Saat ini telah banyak bermunculan tempat-tempat usaha restoran-restoran yang menawarkan berbagai pilihan menu masakan bahkan tidak jarang dijumpai ada restoran atau rumah makan yang berani bersaing dengan cara menawarkan menu masakan yang sama dengan restoran-restoran yang lain, sehingga para pelanggan merasa diberi kebebasan untuk memilih restoran mana yang bisa untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan tersebut. Restoran merupakan tempat yang menyediakan, menjual makanan dan minuman kepada pelanggan. Restoran juga tidak hanya menjual makanan dan minuman saja tetapi juga memberikan pelayanan dengan cara menjelaskan informasi tentang makanan yang ingin dipesan oleh pelanggan, menyajikan makanan dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin.

Dalam memberikan kualitas pelayanan, peranan dari pelaku usaha (karyawan) juga dapat mempengaruhi keberhasilan restoran tersebut. Di dalam restoran terdapat pegawai atau karyawan yang biasa disebut *waiter* (pelayan laki-laki), *waitress* (pelayan wanita) dan ada juga *cook* (juru masak). Mereka semua sangat berpengaruh di dalam berjalannya suatu restoran. Saat ini juga banyak dijumpai restoran yang terpaksa harus gulung tikar atau *pailit* dikarenakan kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan beranggapan restoran tersebut tidak mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan serta keinginannya. Maka lambat laun restoran tersebut akan kehilangan kepercayaan dari konsumen dan tidak menutup kemungkinan restoran tersebut akan bangkrut. Sebaliknya apabila

pelayanan dan produk yang diberikan kepada pelanggan lebih dari harapan pelanggan maka pelanggan akan membeli produk dan kembali ke restoran yang nantinya dapat menjadi pelanggan yang setia.

Restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan apabila restoran memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan atau restoran yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari : (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985 dalam Zulian Yamit 2005)

1. keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

2. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

4. Empati (*Empathy*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

Yaitu penampilan fasilitas, fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi

Berdasarkan uraian di atas dan arti pentingnya analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap pelanggan restoran ayam bakar wong solo Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang sebelumnya (Ika Nurul Qamari, 1999) dengan judul “ Evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit (studi pada berbagai rumah sakit di Yogyakarta).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diukur berdasarkan aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Serta penelitian ini hanya meneliti pelanggan atau yang datang di Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta.

B. Rumusan masalah

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta?
2. Dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam mengaplikasikan teori akademis yang telah didapat dibangku kuliah khususnya mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

2. Manfaat dibidang praktik.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola usaha restoran dalam menentukan standar pelayanan untuk menarik pelanggan.