

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan pokok manusia selain sandang dan papan adalah pangan. Pangan sebagai kebutuhan utama memiliki peluang bisnis yang cukup pesat, terutama rumah makan yang menjadikan persaingan dalam industri tersebut di Indonesia semakin ketat. Sebagai suatu industri, rumah makan merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi dan perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Mengingat bahwa terjadi perubahan gaya hidup pelanggan dan budaya makan diluar menjadi sangat umum dilakukan, maka pelanggan menginginkan pengalaman rasa yang enak, suasana yang nyaman dan pengalaman yang menyenangkan selama dalam proses mengkonsumsi jasa kuliner. Sektor kuliner tidak hanya mengedepankan aspek makanan dan minuman yang disajikan, tetapi proses dan tahapan penyajian serta suasana pelayanan juga ikut memberikan kontribusi bagi terciptanya kepuasan pelanggan (Novrianto (2016:4)).

Rumah Makan Mak Dower Rawamangun merupakan konsep rumah makan yang boleh dibilang unik, dimana lebih menonjolkan suasana homie dengan nuansa tradisional khas Betawi melalui menu makanan-minuman yang disajikan kepada para penikmat kuliner. Bagi pecinta kuliner yang ingin menikmati makanan khas Betawi dengan suasana santai, ini menjadi opsi menarik dan pantas disinggahi. Agak sulit mencari kuliner Betawi yang enak dan autentik di Jakarta. Pecinta kuliner bisa makan enak dengan aneka makanan khas Betawi di Warung Mak Dower. Berbagai sajian kuliner khas betawi ketoprak, soto betawi, kerak telur bahkan gabus pucung tersedia. Menyajikan beragam menu khas Betawi, Warung makan Mak Dower jadi salah satu destinasi makan enak yang cukup populer. Selain gabus pucung, kamu bisa menikmati pecak bandeng, jengkol, hingga olahan petai. Warung makan Mak Dower telah berdiri selama lima tahun. Tempat ini menggunakan resep keluarga untuk tiap sajiannya. Tak

cuma makanan khas Betawi, mereka juga menyediakan pilihan minuman tradisional seperti bir pletok. Tak hanya beragam hidangan yang nikmat, alunan musik Betawi yang terdengar sayup-sayup seakan mengingatkan pengunjung untuk tidak melupakan budaya dan tradisi Nusantara. (<https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/warung-mak-dower-rawamangun-2/reviews/1574321197>)

Rumah Makan Mak Dower Rawamangun merupakan salah satu rumah makan cepat saji yang mengedepankan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun adalah *drive-thru*, pengantaran makanan, dan kenyamanan rumah makan. Namun, pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun tidak semata-mata telah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Seringkali terjadi perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang dialami oleh pelanggan, yang mana ini dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Sehingga tidaklah mudah dalam memperoleh kepuasan pelanggan. Proses pemenuhan kepuasan pelanggan, tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung, sehingga akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan. (<https://aqualinerblog.wordpress.com/2017/04/25/warung-mak-dower-sambelnya-bikin-sewot/>)

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengkaji sistem pelayanan ini adalah metode Servqual (*Service Quality*) dan Kartesius. Metode Servqual merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. dalam Tjiptono dan Chandra (2016:149). Metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen. Kemungkinan-kemungkinan tersebut dianalisis dengan mencari kesenjangan

(*gap*) antara persepsi penyedia jasa dengan harapan konsumen. Skor pada *gap* ini menunjukkan nilai dari kualitas pelayanan atau nilai *Servqual*. Nilai *Servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *Servqual* dari pelayanan penyedia jasa. Pada metode ini, terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dimensi ini terdiri dari yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik). Dari kelima dimensi ini, kepuasan disusun diagram kartesius untuk dapat diketahui bagaimana atribut-atribut pelayanan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Day *dalam* (Tjiptono, 2016:146), dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri.

Rumah Makan Mak Dower Rawamangun terkadang menyajikan cita rasa yang kurang konsisten, sehingga banyak konsumen yang mencari rumah makan lain yang hidangannya lebih lezat dan dalam kondisi rame kadang-kadang penyajiannya agak lama, serta makanan yang disajikan tidak lengkap. Pelanggan yang setia pada Rumah Makan Mak Dower Rawamangun sudah mengerti benar kondisi rumah makan dimana jika ramai harus menunggu antrian apalagi jika datang ke tempat tersebut pada hari-hari libur, sehingga tidak jarang pelanggan harus rela menunggu hanya sekedar untuk mendapatkan tempat duduk dan meja untuk makan. Dengan meningkatnya persaingan akibat dari banyaknya rumah makan sejenis yang semakin terus bertambah jumlahnya, maka rumah makan Mak Dower Rawamangun harus melakukan berbagai strategi alternatif agar usaha makanan siap saji yang dikelolanya dapat menarik pengunjung sebanyak mungkin

dan agar dapat mempertahankan para pelanggannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan di Rumah Makan Mak Dower Rawamangun. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Kartesius pada Rumah Makan Mak Dower Rawamangun**”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun berdasarkan metode Servqual?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius?
3. Atribut-atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun berdasarkan metode Servqual.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius.
3. Untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

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

1. Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah dan dapat menambah wawasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan.

2. Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Pengembangan disiplin ilmu

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya di Rumah makan yang sama maupun di tempat yang berbeda, terutama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan.