

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan di bidang wirausaha sangatlah pesat, salah satunya di kalangan penyedia jasa yang mana setiap tahun mempunyai daya saing yang sangat bagus. Salah satunya di bidang pelayanan mengenai makanan dan minuman (rumah makan atau restoran). Data 3 tahun terakhir berkembangnya jumlah restoran atau rumah makan di kota Sampang semakin meningkat terlihat dari data BPS dimana rumah makan pada tahun 2014 berjumlah 4, pada tahun 2015 berjumlah 7, dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 12 rumah makan. Banyak cara yang dilakukan untuk mempertahankan eksistensi rumah makan. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu mempertahankan citra dan nama baik rumah makan dengan menjaga kualitas produk yang ditawarkan. Cara lain yang tidak kalah penting yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelahnya. Sangat penting bagi pihak manajemen rumah makan untuk menentukan strategi pelayanan yang tepat agar pelanggan tidak berpaling ke rumah makan lain yang menawarkan menu sejenis. Sementara itu, kepuasan pelanggan terdiri dari berbagai jenis atribut sehingga pemilihan atribut kepuasan dan pelayanan yang tepat merupakan langkah awal sebelum akhirnya strategi pelayanan diterapkan pada suatu rumah makan. Salah satu rumah makan yang harus menerapkan kualitas pelayanan dengan baik adalah Rumah Makan Lumintu.

Rumah Makan Lumintu merupakan salah satu rumah makan yang terletak di Jalan Syamsul Arifin Sampang yang menyediakan beragam fasilitas *exclusive* dengan menu makanan yang beragam. Pelayanan dari Rumah Makan Lumintu dilakukan secara *self service* dan *carry out service*. *Self service* yaitu sistem pelayanan rumah makan langsung membayar dan mengambil makanan sendiri, sedangkan *carry out service* yaitu pelanggan memesan dan pesanan di bawa pulang atau tidak di nikmati di tempat. Rumah Makan Lumintu menerapkan sistem pelayanan yang ramah kepada pelanggan. Namun sistem pelayanan

tersebut perlu dikaji ulang guna untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Jumlah pelanggan Rumah Makan Lumintu Sampang selama bulan Februari sampai Juli 2018 dapat dilihat pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Rumah Makan Lumintu Bulan Februari-Juli 2018

Bulan	Jumlah Pelanggan
Februari	2.100
Maret	2.200
April	2.500
Mei	2.300
Juni	2.250
Juli	2.150
Total	13.500

Sumber : Rumah Makan Lumintu (2018)

Tabel 1.1. jumlah pelanggan Rumah Makan Lumintu Sampang bulan Februari sampai Juli 2018 diperoleh berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik rumah makan. Dari hasil tersebut diperoleh total pelanggan selama 6 bulan sebanyak 13.500 sehingga rata-rata pelanggan setiap bulannya berjumlah 2.250 atau sekitar 75 pelanggan pada setiap harinya. Hasil tersebut juga disesuaikan dengan rata-rata 450 kuitansi pelanggan.

Dalam analisa kualitas pelayanan terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu metode QFD (*Quality Funtion Deployment*), metode KANO, metode konjoin, metode regresi, dan metode servqual (*service quality*). Metode QFD digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari segi produk. Metode KANO memiliki kelemahan yaitu hanya menjelaskan tentang seberapa baik keadaan pelayanan dengan menggunakan atribut yang diterapkan. Metode konjoin digunakan untuk membantu merancang karakteristik produk baru, membuat konsep produk baru, dan memprediksi tingkat penjualan. Metode regresi digunakan untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu atribut dengan atribut lain. Keempat metode tersebut tidak dapat digunakan karena pada penelitian ini yang dibutuhkan adalah cara mengukur kualitas layanan dan menganalisis penyebab dari permasalahan yang dialami oleh rumah makan. Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan metode servqual dimana metode ini dapat mengetahui secara jelas apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas dari pelayanan.

Metode servqual (*service quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan (*gap*) antara persepsi penyedia jasa dengan harapan pelanggan. Nilai kesenjangan (*gap*) 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 kuisioner yang dibagikan kepada responden (pelanggan). Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai servqual dari pelayanan penyedia jasa. Selain itu metode servqual juga dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut (Tjiptono dan Gregorius 2011).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Makan Lumintu?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbarui oleh Rumah Makan Lumintu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Lumintu.

Mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan oleh Rumah Makan Lumintu

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang menjadi objek penelitian yaitu pelanggan baik laki-laki maupun perempuan berusia 17-70 tahun yang sedang mengkonsumsi dan mendapat pelayanan di Rumah Makan Lumintu Sampang.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik).
3. Atribut kualitas pelayanan yang digunakan berjumlah 24 yang dipilih sesuai dengan kenyataan yang ada di Rumah Makan Lumintu Sampang.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mendapatkan informasi tambahan tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual (*service quality*) berdasarkan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*; serta atribut-atribut kualitas pelayanan yang akan menjadi prioritas utama untuk diperbarui oleh Rumah Makan Lumintu.

2. Bagi industri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan tentang peningkatan mutu produk dan layanan serta sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, dan dapat dijadikan acuan atau perbandingan dalam melakukan studi lanjutan khususnya mengenai kualitas pelayanan di rumah makan.