

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha sekarang ini semakin tinggi. Salah satunya dalam bidang usaha Rumah Makan. Rumah Makan merupakan salah satu industri yang dapat cepat berkembang, khususnya di area perkotaan, karena perkotaan merupakan tempat yang strategis yang mempunyai penduduk banyak sehingga membuat pangsa pasar semakin tinggi (Saputra 2014). Oleh karena itu para pelaku usaha berusaha untuk menanggapi terhadap masalah persaingan, kebutuhan, serta keinginan pelanggan.

Data BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bangkalan Tahun 2013, di Kabupaten Bangkalan terdapat 118 rumah makan sehingga sekian banyaknya rumah makan maka yang harus dilakukan para pemilik usaha rumah makan adalah meningkatkan kualitas dari pelayan dan makanan sehingga para pelanggan menjadi puas. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelahnya. Sangat penting bagi pihak manajemen restoran untuk menentukan strategi pelayanan yang tepat agar pelanggan tidak berpaling ke restoran 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 restoran. Salah satu restoran yang harus menerapkan kualitas pelayanan dengan baik adalah.

RM. Bebek rizky merupakan rumah makan yang memiliki konsep modern. Bebek rizky rumah makan yang melestarikan makan khas madura khususnya daerah Bangkalan. RM. Bebe Rizky didirikan oleh seorang suami istri yang bernama H. Ahmad Hasyim dan ibu Hj. Rizkyah. Menu yang tersedia di rumah makan bebek rizky cukup beragam yaitu ayam bumbu goreng, bebek bumbu goreng, ayam bakar tumpeng, ayam goreng kremes, urap – urap, ayam bakar rujak, gurami asam manis, soto daging, dan disana juga menyediakan beragam aneka minuman.

Dalam analisis kualitas pelayanan terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu metode QFD (*Quality Function Deployment*), metode KANO, 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. Kedua metode tersebut tidak dapat digunakan karena pada penelitian ini yang dibutuhkan adalah cara mengukur kualitas layanan dan menganalisis penyebab dari permasalahan yang dialami oleh restoran. 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.

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 kuisisioner 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

1. Bagaimana kualitas pelayanan RM Bebek Rizky.
2. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh RM Bebek Rizky.

1.3 Tujuan

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di RM Bebek Rizky.
2. Mengetahui apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pihak RM Bebek Rizky.

1.4 Manfaat

1. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan mutu produk dan layanan, serta sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Merupakan proses pembelajaran yang berharga sekaligus sebagai wadah latihan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan dan sebagai bahan acuan bagi pembaca untuk penelitian
3. Membina hubungan dan kerjasama yang baik antar lingkup akademis dan lingkup rumah makan.