

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha restoran cepat saji saat ini berkembang secara terus menerus, bahkan bisnis ini mulai menjamur di kota-kota kecil. Produk makanan cepat saji (*fast food*) sangat dipilih masyarakat karena kepraktisannya dalam mengonsumsi makanan tersebut. Usaha dari restoran siap saji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan dapat terpuaskan oleh kinerja dari manajemen, restoran siap saji dan pelaku usaha dapat mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan.

Pelayanan menjadi hal yang penting dalam menjamin kepuasan pelanggan. Pelayanan juga menjadi tolak ukur bagi pelanggan dalam melihat kualitas dari sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu yang harus menerapkan pelayanan yang bergerak di bidang jasa adalah restoran siap saji (*fast food*). Selain sebagai penyedia makanan dan minuman yang diminati pelanggan, restoran siap saji (*fast food*) juga harus menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai bersama keluarga, teman, kerabat dan relasi bisnis. Karena itu penerapan pelayanan yang baik di sebuah restoran siap saji (*fast food*) penting untuk mempertahankan eksistensi dari restoran siap saji (*fast food*) itu sendiri. Salah satu Restoran cepat saji (*fast food*) yang harus menerapkan kualitas pelayanan yang baik yaitu Yoka Bento yang berada di perumahan Telang indah Kamal.

Yoka Bento merupakan salah satu usaha restoran siap saji (*fast food*) yang beralamat di perumahan Telang indah gang 4 Kamal. Pelayanan dari Yoka Bento sendiri menggunakan *self service* dimana pelanggan langsung melakukan pembayaran di kasir dan mengambil makanannya sendiri. Pelayanan di Yoka Bento menerapkan pelayanan yang ramah kepada pelanggan, namun selama ini ada beberapa keluhan dari pelanggan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Yoka Bento, seperti keluhan pelanggan terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia, keamanan dan kenyamanan pelanggan saat mengunjungi Yoka Bento, dan ketepatan, kecepatan serta kecepattanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan. Oleh sebab itu perlu dikaji apakah sistem pelayanan yang diterapkan oleh Yoka Bento telah memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Rata-rata jumlah pelanggan yang membeli produk dari Yoka Bento perhari mencapai 25

pelanggan, dan jumlah produk yang terjual rata-rata perhari mencapai 50 produk dari berbagai variasi.

Pada analisa kualitas pelayanan terdapat berbagai metode yang digunakan yaitu metode KANO, metode *SERVQUAL* (*Service Quality*), dan QFD (*Quality Funtion Deployment*). Penggunaan metode KANO memiliki kelemahan yaitu hanya menjelaskan tentang seberapa baik keadaan pelayanan yang menggunakan atribut yang diterapkan, padahal pada penelitian yang dibutuhkan harus memenuhi cara peningkatan pelayanan. Penggunaan metode QFD digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari segi produk, sedangkan pada penelitian ini harus memenuhi cara peningkatan pelayanan jasa. Pada penelien ini digunakan metode *servqual* karena metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan yang dialami oleh restoran cepat saji, yang mana dapat mengetahui secara jelas apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas dari pelayanan. Pada metode *servqual* dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (Harapan) dan kinerja (persepsi). Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan atau sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Kemungkinan-kemungkinan tersebut dianalis dengan mencari kesenjangan (*gap*) antara presepsi penyedia jasa dengan harapan pelanggan. 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 kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan. 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 *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Yoka Bento dan atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbarui oleh yoka bento.

1.3 Tujuan

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di Yoka Bento.
2. Mengetahui apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Yoka Bento.

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. Sebagai bahan acuan bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.
3. Membina hubungan dan kerjasama yang baik antar lingkup akademis dan lingkup industri jasa boga.