

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor penting yang menyumbang lebih dari sepertiga atau sebesar 37,77% dari PDB nasional (Kemenperin, 2022). Salah satu industri makanan dan minuman yaitu adalah rumah makan yang mencakup jenis usaha jasa pangan yang beroperasi di sebagian atau seluruh bangunan permanen. Rumah makan menjual dan menyajikan makanan serta minuman untuk masyarakat umum (Badan Pusat Statistik, 2022). Seiring dengan meningkatnya daya saing di industri ini, kualitas layanan dan produk yang ditawarkan oleh rumah makan menjadi faktor kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Menurut R.A Supriyono (2019), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan kesan positif. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Oleh karena itu, pelayanan menjadi sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan pelanggan mencakup segala aktivitas yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dimana melalui pelayanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019).

Warung RI merupakan salah satu rumah makan menyediakan berbagai hidangan makanan dan minuman khas autentik Indonesia khususnya makanan khas madura seperti bebek goreng dan lain-lain. Warung ri berdiri sejak 2020 memiliki karyawan sebanyak kurang lebih 50 orang dan terletak pada Jl. Raya Suramadu, Genangkah, Kabupaten Bangkalan dan memiliki cabang ke 2 yang terletak di Jl. Raya bancaran kecamatan bangkalan. Warung ri telah menjadi tempat favorit bagi beberapa pecinta kuliner lokal dan wisatawan yang mengunjungi pulau madura khususnya wisatawan yang melewati jembatan suramadu. Banyaknya daya saing kuliner menjadi ancaman bagi warung ri untuk bertahan dan bersaing dari beberapa usaha rumah makan yang baru yang berada di sekitar daerah jalan tol suramadu sehingga warung ri perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Beberapa bulan

terakhir warung ri menerima sejumlah keluhan dari pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan dan produk warung ri. Situasi ini dapat menjadi penyebab adanya penurunan pendapatan pada beberapa bulan terakhir. Pada 3 kuartal terakhir pendapatan yang diperoleh oleh warung ri mengalami penurunan yang signifikan.

Tabel 1.1 Data penjualan warung ri bulan juli 2023-maret 2024(sumber: data primer)

Bulan	Penjualan(Rp)	Pendapatan Per Tiga Bulan(Rp)	Persentase Kenaikan atau Penurunan (%)
Juli 2023	Rp66.525.000,00	Rp182.495.000,00	-
Agustus 2023	Rp50.233.500,00		
September 2023	Rp65.736.500,00		
Oktober 2023	Rp50.248.000,00	Rp158.294.000,00	-13%
November 2023	Rp56.786.000,00		
Desember 2023	Rp51.260.000,00		
Januari 2024	Rp47.854.000,00	Rp144.986.000,00	-8%
Februari 2024	Rp50.568.000,00		
Maret 2024	Rp46.564.000,00		

Perolehan pendapatan yang cenderung mengalami penurunan dapat menjadi bahan evaluasi yang harus dilakukan oleh warung ri untuk menemukan permasalahan yang terjadi pada kualitas produk dan pelayanan dari warung ri terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Indrasari (2019), pemilik usaha harus mengetahui permintaan pelanggan sebelum menawarkan jasa pelayanan karena permintaan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan survei yang dapat mengetahui kepuasan pelanggan dan keinginan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada pada warung ri. Berikut merupakan hasil survei wawancara dengan beberapa pelanggan yang pernah merasakan pelayanan dan produk di rumah makan warung ri.

Tabel 1.2 Data hasil survei wawancara 30 orang konsumen warung ri

No	Keterangan	Persentase kepuasan	Kritik dan Saran
1	Puas	46%	Perbaikan yang cepat saat terjadi kesalahan, tagihan pembayaran sesuai, dan daftar menu yang mudah dibaca
2	Tidak Puas	54%	Kecepatan Pesanan, adanya eror pesanan, kamar mandi kotor, area rumah makan kotor, minuman rasa sabun, sikap karyawan tidak ramah, kurangnya menghargai pelanggan, dan karyawan tidak dapat menjawab pelanggan

Hasil survei Tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan pada 30 pelanggan diperoleh hasil pelanggan yang merasa puas sebanyak 46% karena melakukan perbaikan pada saat terjadi kesalahan, daftar menu yang mudah dibaca dan tagihan pembayaran yang sesuai. Sedangkan untuk pelanggan yang merasa tidak puas 54% karena lamanya produk yang dipesan diterima oleh pelanggan, adanya eror pada pesanan, area toilet kotor, alat makan dan minum kotor, ada rasa sabun pada minuman, sikap karyawan yang kurang sopan dan karyawan tidak dapat menjawab pelanggan.

Menurut Tripusparini (2023), tolak ukur kepuasan pada setiap industri berbeda-beda, untuk industri makanan batasan kepuasan pelanggan berada pada 82% sesuai dengan standar *American Satisfaction Index*. Untuk itu perlu diadakannya evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada warung ri untuk meningkatkan Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan warung ri.

Menurut lupiyoadi dan Hamdani (2009), kualitas terbagi menjadi beberapa dimensi atau atribut yang dibutuhkan antara lain berwujud (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*Emphaty*). Metode *Kano* dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan dan mengkategorikan atribut produk atau jasa berdasarkan tingkat kepuasan yang diberikan kepada konsumen (Andri, 2020). QFD (*Quality Function Deployment*) adalah metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan atau produk dengan menganalisis atribut sesuai kebutuhan pelanggan (Dyana, 2020).

Agar mengetahui tanggapan, harapan dan keinginan pelanggan maka dilakukan survei dengan metode *kano* untuk mengkategorikan atribut-atribut berdasarkan

kemampuan pelayanan dan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Sedangkan QFD (*Quality Function Deployment*) digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan atribut-atribut yang telah dikategorikan sesuai keinginan pelanggan pada metode kano dan membuat usulan perbaikan yang sesuai dengan respon teknis yang dihasilkan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut.

1. Apa saja atribut yang dibutuhkan konsumen?
2. Bagaimana prioritas perbaikan kualitas pelayanan warung ri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui atribut-atribut sesuai yang dibutuhkan konsumen.
2. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada warung ri

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Membuat usulan perbaikan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan warung ri sesuai harapan untuk meningkatkan penjualan.
2. Dapat meningkatkan pengetahuan peneliti dalam mengimplementasikan teori yang diperoleh tentang kualitas pelayanan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah terdiri dari lima bab yang diuraikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang berisikan mengenai gambaran umum dari penelitian dan dijelaskan dalam latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan asumsi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka adalah bab yang berisikan teori-teori dari buku serta penelitian-penelitian sebelumnya melandasi dari penelitian yang akan dilakukan. Teori yang akan dijelaskan antara lain mengenai kualitas, pelayanan, kepuasan pelanggan, teknik sampling, metode *kano quality function deployment*, dan *house of quality*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian adalah bab berisikan terkait penjelasan penelitian yang dilakukan antara lain jenis penelitian, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengambilan data penelitian, alat dan bahan penelitian, pengolahan data, serta *flowchart penelitian*.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab pengolahan data merupakan bab yang menjelaskan mengenai proses analisa pada penelitian. Data yang telah diambil akan diolah dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan serta solusi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Kesimpulan dan saran adalah bab yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan analisis data, serta saran-saran dari peneliti untuk obyek penelitian dan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

