

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan merupakan kebutuhan primer bagi manusia selain sandang dan papan. Tidak heran jika perkembangan industri kuliner tumbuh sangat pesat di berbagai kota di Indonesia. Salah satunya di Klaten Jawa Tengah, menurut Badan Pusat Statistik (2019) penduduk Klaten berjumlah kurang lebih 1,174,986 jiwa, angka tersebut belum termasuk pendatang.

Berdasarkan data yang dikutip dari BPS Klaten jumlah rumah makan di tahun 2019 sebanyak 23.00 sedangkan untuk tahun 2018 sebanyak 55.00 dan 2017 sebanyak 54.00. Salah satu contoh usaha Rumah Makan (RM) yang ada di Klaten adalah RM Tawakal Haji Rofi'atun. RM Tawakal ini berada di Dukuh Popongan, rt03, rw03, Tegalgondo, Wonosari, Klaten. Dikarenakan penurunan jumlah rumah makan yang ada di Klaten pada tahun 2019 diharapkan pemilik rumah makan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga mampu bertahan dan berkembang.

Konsep dari RM Tawakal adalah prasmanan jadi para pembeli dapat menentukan prosinya sendiri sesuai keinginan mereka, tetapi pembeli bisa juga meminta di layani dalam pengambilan menu mereka. Harga setiap menu yang disajikan juga terjangkau. RM Tawakal mempunyai banyak pelanggan baik dari luar kota maupun dalam kota. Misalnya dari daerah Jateng, Solo, Yogyakarta, Jakarta dll. Di karenakan letaknya yang berada di pinggir jalan utama Solo-Jogja merupakan tempat yang strategis bagi RM Tawakal yang bisa juga di jadikan *rest area* bagi pengendara yang melintas, RM Tawakal ini beroperasi setiap hari mulai pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 23.00 malam.

Untuk menjaga kepuasan pelanggan diperlukan pengendalian kualitas rasa makanan, variasi menu makanan, tenaga kerja dalam sisi pelayanan, serta kebersihan tempat. Hal ini sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

Untuk permasalahan di atas maka peneliti ingin menganalisa Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Tawakal Dengan Menggunakan

Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* sehingga dapat memacu Pemilik RM Tawakal melakukan peningkatan yang luar biasa dengan terobosan baru dalam peningkatan kualitas rasa makanan, menu makanan, pelayanan, dan kebersihan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang harus di perbaiki dan di tingkatkan kinerjanya.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian adalah :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada RM Tawakal Klaten untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidak puasan pelanggan.
2. Data yang digunakan adalah data penelitian selama bulan Juni 2021.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis/akademis maupun praktis.

Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan berguna bagi para akademisi dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menganalisa kepuasan pelanggan.

Disamping itu, kepentingan praktis pada perspektif hasil penelitian ini dipandang berguna:

1. Bagi perusahaan terkait, hasil penelitian ini memberikan masukan agar dapat mengambil langkah dan keputusan guna melakukan persiapan dan perbaikan demi kemajuan perusahaan tersebut serta memberikan gambaran dan harapan terhadap perusahaan tersebut.
2. Bagi para akademis sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai analisa kepuasan terhadap pelanggan.
3. Bagi universitas penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
4. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembang teori utama untuk penelitian dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembuatan laporan Skripsi maka digunakan sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari dari

pembuatan laporan skripsi sesuai dengan bidang kajian yang diambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode-metode yang digunakan pada penelitian skripsi.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data dan pengolahan data-data yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi

BAB V ANALISA DAN INTERPRESTASI HASIL

Pada bab ini berisikan tentang analisa dan problem solving.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari skripsi yang telah dibuat dan memberikan saran berdasarakan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN