

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi menyumbang dampak yang cukup besar dalam perkembangan dunia bisnis, perubahan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan di berbagai sektor industri maupun ekonomi juga turut menyumbang berbagai hal baru pada kebutuhan pasar. Kondisi ini memaksa para pebisnis untuk menciptakan produk dan jasa yang terus menciptakan keunggulan kompetitif dalam bisnis yang mereka punya agar mampu bertahan dan bersaing pada era globalisasi seperti saat ini.

Globalisasi juga membawa dampak semakin selektifnya pelanggan dalam membeli produk dan jasa, hal tak lepas dari mudahnya mereka dalam mengakses informasi tentang produk dan jasa yang mereka akan beli, dahulu pelanggan membeli produk melalui saran teman, surat kabar atau brosur tetapi dengan perkembangan teknologi pelanggan lebih selektif dalam memilih produk dan jasa. Pelanggan dapat melihat *review* di *google* tentang produk dan jasa yang ingin mereka kunjungi atau melalui *review* pesanan *online*. Pelanggan juga akan mudah membandingkan produk atau jasa dengan produk dan jasa sejenisnya yang bertujuan agar mendapat produk dan jasa yang terbaik diantara pilihan produk dan jasa tersedia.

Proses perbandingan produk juga cukup mudah, karena pelanggan tinggal memilih yang dipilih kemudian ditambah biaya layanan dari penyedia aplikasi sehingga akan muncul total biaya yang akan dibebankan oleh pelanggan, jika pelanggan merasa mahal atas produk tersebut bisa mengganti dengan yang lebih

murah dan ditambah biaya layanan dari penyedia aplikasi sehingga akan muncul total baru. Itulah salah satu efek dari globalisasi.

Tidak hanya itu saja globalisasi juga membuat kebutuhan pangan yang beragam untuk pelanggan diantaranya yaitu kebutuhan akan restoran yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, tentu saja restoran sangat penting bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pangan mereka setiap hari. Di Kota Solo pertumbuhan restoran ini mengalami peningkatan hal ini bisa dilihat dari tabel di bawa

Tabel 1.1  
Jumlah Rumah Makan/Restoran  
di Kota Solo, Tahun 2019–2022

No	Kecamatan	2019	2020	2021	2022
1	Laweyan	184	162	175	264
2	Serengan	141	169	126	178
3	Pasar Kliwon	34	62	65	113
4	Jebres	60	91	95	198
5	Banjarsari	274	243	255	395
Kota Solo		693	727	716	1148

Sumber : BPS Solo

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pertumbuhan restoran di Kota Solo mengalami peningkatan setiap tahun dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 dan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 1,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan 60% dengan total jumlah restoran sebanyak 1148.

Jika kita melihat dari data diatas banyak restoran di Kota Solo, seperti restoran cepat saji, warung dan angkringan. Menjamurnya penyedia layanan

seperti ini menjadikan persaingan pada bisnis kuliner yang semakin kompetitif antar restoran yang pada akhir akan makin mengerucut menjadi perang strategi yang dapat memenangkan pilihan pelanggan. Tentu saja hal ini tidak hanya perang strategi saja tetapi juga dapat perang dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yang berkunjung ke restoran.

Kualitas pelayanan menurut Arianto (2018), berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* adalah harapan dan perkiraan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima, sedangkan *perceived service* adalah harapan yang sesuai dengan kenyataan dari kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan perusahaan saat pelanggan berada di perusahaan atau akan membeli produknya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima baik dan memuaskan maka yang diharapkan bahwa pelanggan dapat kembali membeli produk/jasanya lagi dan sebaliknya jika dirasa kualitas layanan buruk maka pelanggan akan meninggalkan layanan tersebut dan memilih produk/jasa kompetitor lainnya. Dengan demikian baik tidak kualitas layanan sangat bergantung pada bagaimana perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dari waktu ke waktu.

Pengolahan kualitas pelayanan menjadi hal yang penting pada dunia bisnis yang semakin bersaing seperti saat ini, tentu ini tidak lepas dari saling berlomba para pebisnis dalam memberikan servis yang baik dan bagus pada pelanggan sesuai dengan keinginan mereka. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas

pelayanan nanti akan melihat langsung atau merasakan sendiri, maka akan timbul rasa puas terhadap layanan tersebut sehingga di kemudian hari bisa melakukan pembelian lagi. Hal ini juga diungkapkan oleh Rambat Lupiyoadi (2016), bahwa faktor utama dari kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut.

Pengukuran dan identifikasi faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan sangat penting dilakukan, hal ini bertujuan agar menjadi pedoman dan tolak ukur dalam melakukan penelitian karena banyak studi yang telah menjelaskan dan mengukur kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang dirasakan. Mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat ditemukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi - dimensi tersebut antara lain sebagai berikut :

- a) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan segera mungkin dan memuaskan pelanggan.
- b) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan dari para pelayan dalam membantu mengatasi masalah pelanggan.
- c) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dalam memberikan informasi produk yang bebas dari resiko dan keraguan pelanggan.
- d) Empati (*Emphaty*). yaitu kemudahan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu memberikan bukti fisik terhadap fasilitas, kerapian dan perlengkapan yang dibutuhkan pelanggan.

Di mana lima dimensi tersebut merupakan indikator dari kualitas pelayanan dari sebuah bisnis atau industri yang dilaksanakan. Untuk mengukur

kualitas pelayanan maka diperlukan survey atau kuesioner untuk dapat mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut.

Restoran Selat Vien's adalah restoran cepat saji yang berdiri pada tahun 2008 yang menyajikan hidangan dengan cita rasa asli Kota Solo dan untuk menu favorit dari restoran ini yaitu selat yang berisi telur rebus yang ditambah daging cacah, kentang goreng, buncis, wortel, mentimun dan selada kemudian disiram dengan kuah rempah rempah pilihan yang menghasilkan gurih dan manis pada makanan ini. Penyajian dalam bentuk satu piring dan tidak itu pula menu favorit lain yaitu sup matahari, sop mantan, sop makaroni, sup galantin, bubur ayam dan gado gado.

Sejak berdiri, restoran ini mengalami perkembangan pesat sehingga melebarkan usaha di beberapa lokasi yang strategis, total ada di 4 kota dengan total 13 cabang yang tersebar di Kota Solo, Yogyakarta, Jakarta dan Semarang. Pelanggan bisa melakukan pembelian di outlet secara langsung saja tetapi bisa juga melayani pembelian secara *online* seperti shopee food, gofood, dan grabfood.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu skripsi ini mengambil judul "**Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo**" Dengan melihat latar belakang diatas yang sudah dijelaskan secara singkat, maka peneliti ingin mengetahui hal hal apa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di restoran selat vien's di Kota Solo terhadap kepuasan pelanggan oleh karena itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?
2. Bagaimana pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?
3. Bagaimana pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?
4. Bagaimana pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?
5. Bagaimana pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?
6. Bagaimana pengaruh secara simultan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo.

5. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Restoran Selat Vien's di Kota Solo

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan saran dan masukan terhadap manajemen Restoran Selat Vien's di Kota Solo mengenai jasa pelayanan mereka sekarang ini, yang selanjutnya dapat ditingkatkan atau diperbaiki sehingga pelanggan merasa puas.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengaplikasikan tentang ilmu pengetahuan dalam bidang kepuasan pelanggan. Serta dapat memperluas ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan peneliti dalam pengaruh dimensi kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan informasi dan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan yang sudah ada, khusus bagi sumber daya manusia serta menjadi bahan bacaan dan diskusi di perpustakaan Universitas dan menjadi referensi untuk mahasiswa lainnya.

#### 4. Bagi Pembaca/Pihak Lain

Bagi pembaca/pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat menjadi saran sumbangan pemikiran dan sumber informasi kepada pihak yang membutuhkan/sedang melakukan penelitian terkait tentang keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

