

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang banyak bermunculan berbagai jenis dan bentuk olahan makanan yang beraneka ragam baik bahan baku maupun cara penyajiannya sehingga membuat bisnis kuliner berkembang sangat pesat. Warung makan kaki lima hingga restoran mewah menawarkan berbagai macam sajian dan pelayanan maksimal demi menarik minat konsumen. Persaingan yang begitu ketat antar warung makan maupun restoran menuntut pemilik untuk lebih cerdas dalam mengolah bisnis mereka demi kepuasan pelanggan. Tidak jarang bisnis kuliner mengalami gulung tikar karena strategi pemasaran yang digunakan kurang tepat serta kualitas pelayanan yang kurang optimal.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang diberikan telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka.. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para pelanggan khususnya selama mereka berada di gerai warung makan ataupun restoran yang dikunjungi.

Banyak manfaat yang diterima oleh pemilik usaha dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan untuk meningkatkan reputasi bisnis (Aryani,Dwi. 2010).

Di Yogyakarta sendiri sudah banyak bermunculan bisnis kuliner, dari warung makan, restoran mewah, kafe hingga restoran cepat saji. Salah satu warung makan yang dulu sempat ramai adalah warung makan Ayam Geprek Mbok Moro. Warung makan tersebut mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 3 Maret 2013 dengan membuka gerai pertama mereka di Jl. Bantul no 31, di selatan pojok beteng barat. Warung makan mbok moro mengusung menu yang sangat sering ditemui namun disajikan secara berbeda yaitu ayam goreng tepung yang di geprek bersama sambal bawang dengan tingkat kepedasan yang dapat di atur oleh pelanggan sendiri dengan menentukan level pedas yang diinginkan. Ayam Geprek Mbok Moro sebelumnya memiliki total 7 gerai, dengan membuka 5 gerai di Yogyakarta, dan masing-masing 1 gerai di Karawang dan Cikarang. Namun karena persaingan yang sangat ketat dalam bisnis kuliner di Yogyakarta, 3 cabang warung makan Ayam geprek Mbok Moro tidak dapat bertahan sehingga saat ini warung makan Ayam geprek Mbok Moro hanya memiliki total 4 cabang yang tersebar, masing-masing 2 cabang di Yogyakarta, dan masing-masing 1 cabang di Karawang dan Cikarang. Munculnya warung makan lain bertema ayam geprek di Yogyakarta seperti *Dirty Chicks* dan Ayam Geprek Benu menjadi tantangan bagi Ayam Geprek Mbok Moro untuk tetap bertahan dalam persaingan industri kuliner ayam geprek. Dengan adanya hal tersebut maka diperlukan adanya pelayanan yang baik dan maksimal sehingga dapat menarik minat dan loyalitas konsumen untuk datang ke warung makan Ayam Geprek Mbok Moro.

Kualitas layanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik atau sesuai dengan harapan pelanggan, hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi pemilik perusahaan atau pemilik usaha karena pelanggan cenderung akan datang kembali baik perseorangan maupun datang dengan pelanggan baru lainnya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa (Maiyanti, 2010). Selain menggunakan metode IPA penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan

secara keseluruhan. Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AYAM GEPREK MBOK MORO DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)” di mana penelitian ini dilakukan pada warung makan Ayam geprek Mbok Moro yang berada di jalan Bantul No.31 Yogyakarta.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul yaitu faktor apa saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kepuasan pelanggan. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar indeks kepuasan yang diberikan warung makan Ayam Geprek Mbok Moro kepada pelanggannya?
2. Atribut apa saja yang perlu diperhatikan dan harus diperbaiki oleh warung makan Ayam geprek Mbok Moro?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya topik pada penelitian ini, maka perlu adanya batasan-batasan agar lebih tepat sasaran. oleh maka diberikan batasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di warung makan Ayam geprek Mbok Moro Jalan Bantul No.31 Yogyakarta.
2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang jawabannya sudah tersedia.
3. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan pada penelitian ini adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
4. Dimensi kualitas pelayanan yang diukur adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan warung makan Ayam geprek Mbok Moro yang beralamat di Jalan Bantul No.31 Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui atribut per dimensi yang perlu dilakukan perbaikan oleh pihak warung makan Ayam geprek Mbok Moro untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, dapat mengetahui kekurangan dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar para pelanggan tetap loyal menggunakan jasanya.
2. Bagi peneliti, dapat menerapkan ilmu yang didapat selama di bangku kuliah dengan kondisi lingkungan.
3. Dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian-penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori-teori yang mendukung dan sesuai dengan metode pemecahan masalah yang diteliti, yaitu teori yang berkaitan dengan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Memuat tentang tahapan dalam proses penelitian, mulai dari persiapan hingga pada tahap penyusunan laporan.

### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi data primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian serta pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan membantu dalam pemecahan masalah.

### **BAB V : PEMBAHASAN**

Memuat tentang analisis dari hasil pengolahan data dan pemecahan masalah

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang berdasarkan hasil dari pengolahan dan analisis data, saran kepada perusahaan tempat dilakukannya penelitian berlangsung dan juga saran untuk peneliti selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**