

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kreatif merupakan salah satu faktor yang menjadi penggerak perekonomian nasional. Industri kreatif Indonesia semakin berkembang dan diminati pasar global. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, industri Kuliner, Fashion dan Kerajinan memiliki kontribusi besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional Indonesia. Kota Bekasi memiliki perkembangan industri kreatif yang sangat pesat . Perkembangan industri kreatif di kota Bekasi mencakup industri kuliner dan tempat hiburan akan tetapi industri kreatif yang sangat berkembang di kota Bekasi adalah cafe.

Industri kreatif khususnya cafe memiliki potensi yang cerah bagi pelaku usaha di Bekasi. Perkembangan industri cafe yang sangat pesat menjadi potensi bisnis besar yang memberikan peluang usaha kreatif. Industri kuliner di Bekasi kian meningkat signifikan seiring bermunculan berbagai kuliner dan café yang memberikan keunikan tersendiri. Seiring perkembangan dunia bisnis khususnya bisnis cafe yang semakin ketat maka suatu café dituntut untuk benar-benar memahami dinamika selera konsumen yang menjadi target pasarnya dan bagaimana cara memuaskan pelanggan agar kembali membeli dan menarik pelanggan baru untuk membeli. Melihat perkembangan tersebut para owner dituntut memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memuaskan para konsumennya. kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Hal ini juga harus dilakukan Warung Masa Gitu agar dapat mempertahankan dan menambah jumlah pelanggannya dengan memberikan, meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyampaian kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi yang dapat menciptakan kualitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengukur tingkat kepentingan pelanggan, mengukur tingkat kualitas layanan dan mengetahui strategi selanjutnya untuk menentukan elemen-elemen yang perlu ditingkatkan, dihilangkan dan dipertahankan oleh Warkop Masa Gitu dalam kualitas layanannya.

Warkop Masa Gitu adalah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang berkantor pusat di Jalan Raya Bulevar Bekasi Utara. . Cafe ini tergolong cafe baru, usianya pun baru empat bulan lebih namun sudah dapat menarik minat banyak pelanggan, terbukti dari peningkatan penjualan tiap bulannya secara terus-menerus. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kualitas pelayanan jasa dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Warkop Masa Gitu”**.

1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ?
2. Indikator dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya ?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

1.3 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis
Sebagai wadah pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Penelitian ini juga sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengkaji atas kejadian yang timbul pada Warung Masa Gitu.
2. Bagi perusahaan
Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan yang dimiliki Warkop Masa Gitu dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi Warkop Masa Gitu.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Warung Masa Gitu, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warkop Masa Gitu sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam prakteknya.

