

BAB I

Pendahuluan

1.1.Latar Belakang

Gelombang globalisasi ekonomi yang sangat cepat berubah telah menciptakan tantangan bisnis yang sangat besar, yaitu kompetisi yang semakin tinggi, teknologi yang semakin canggih, peraturan dan perundangan yang semakin ketat, serta pelanggan yang semakin berpengetahuan. Proteksi yang sebelumnya menjadi benteng bagi produk dalam negeri akan hilang diterjang arus liberalisasi. Produk dari luar negeri akan bebas masuk ke pasar domestik yang merupakan bagian globalisasi itu sendiri.

Tantangan seperti ini, menghadapkan para pelaku bisnis maupun produsen punya dua pilihan, yaitu masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar arena kompetisi tanpa dibebani perubahan dan perbaikan yang sama beratnya. Kedua keputusan tersebut memiliki konsekuensi yang sama beratnya. Memasuki arena kompetisi tanpa kekuatan dan strategi, sama saja dengan membunuh diri sendiri. Keluar dari arena kompetisi tidak luput dari hempasan gelombang globalisasi. Malahan boleh jadi dampaknya lebih dasyat dari pada ikut bertarung dalam arena kompetisi tersebut.

Sikap yang harus ditempuh oleh pelaku bisnis dalam persaingan yang tinggi ini adalah mencari strategi yang tepat mumpung dalam bisnis yang digelutinya. Banyak perusahaan yang secara progresif mencari pola manajemen strategi yang dianggap paling efektif untuk mensiasati permasalahan tersebut. Tetapi dari beberapa strategi bisnis yang dapat menjadi alternatif, pelaku bisnis lebih memfokuskan pada pengembangan kualitas.

Hal ini dikarenakan kualitas di era gobalisasi telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan.

Sebagai contoh persaingan pada sektor jasa pada posisi kedudukan yang sangat penting. Perusahaan jasa semakin menyadari bahwa peranan konsumen sangat penting dalam menentukan masa depan perusahaan mereka. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda beda mengenai jasa atau servise. Tidak lepas dari itu bahwa sektor jasa memiliki kontribusi dalam penampungan tenaga kerja, menciptakan pekerjaan dan sumbangan terhadap peningkatan pendapatan nasional.

Salah satu sektor jasa yang memberikan sumbangan yang potensial adalah pengembangan industri rumah makan. Perkembangan industri rumah makan saat ini tumbuh sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat di antara industri rumah makan. Mereka berlomba lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Upaya tersebut dilakukan agar bertahan di tengah persaingan yang sangat ketat dan tetap menjadi pilihan utama bagi konsumen sehingga mempunyai konsumen yang loyal.

Dengan memahami apa harapan dan keinginan konsumen dari suatu jasa maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi suatu industri rumah makan tersebut. Suatu pelayanan yang diberikan secara umum dan rutin adalah bentuk pelayanan biasa yang dilakukan oleh semua kegiatan usaha kepada konsumen. Hal tersebut merupakan bentuk usaha jasa yang belum lengkap, tetapi apabila jasa tersebut disajikan dengan pelayanan pelayanan khusus secara rutin dan penyajian yang diberikan dalam bentuk

usaha lainnya maka pelayanan tersebut membuat pelanggan atau konsumen mendapatkan lebih dari sesuatu yang diharapkan.

Dengan meningkatnya sejumlah orang yang melakukan perjalanan ataupun orang yang menginginkan suasana baru yang dengan berbagai tujuan dan kepentingan yang berbeda, kebutuhan dengan adanya jasa rumah makan semakin tinggi. Kondisi tersebut yang membuat rumah makan-rumah makan harus menyiapkan diri untuk melakukan suatu inovasi dalam menghadapi persaingan yang terjadi dalam era globalisasi.

Tropis Café Resto adalah salah satu rumah makan di Jogjakarta yang memanfaatkan strategi kualitas untuk bersaing di dunia persaingan rumah makan. Penting usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sebab tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan masing masing konsumen saling berbeda. Oleh karena itu diperlukan pemahaman atas kepuasan konsumen oleh pelaku bisnis untuk mengoptimalkan kinerja dalam rangka mencapai kepuasan konsumen yang mendekati konsumen. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tropis Café Resto di Jl. Timoho 24, Jogjakarta “**

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian yang dikemukakan di atas, yang menjadi pokok permasalahan adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh Tropis Café Resto ?
2. Dimensi apakah yang paling memberikan kepuasan konsumen di dalam pelayanan Tropis Café Resto?

1.3. Batasan Masalah

Batasan yang dipakai penulis dimaksudkan agar penyusunan skripsi ini lebih terarah dan tidak terlalu luas. Maka dalam penelitian ini penulis membatasi pada :

1. Produk jasa yang diberikan Tropis Café Resto, berupa pelayanan menyediakan berbagai variasi menu dan minuman.
2. Lokasi penelitian di Tropis Café Resto di Jalan Timoho 24, Jogjakarta.
3. Batasan tentang dimensi pemuas yang akan dianalisis. Dimensi yang digunakan oleh para konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 ada pengelompokan lima dimensi yaitu

- a. Tangible (bukti langsung) dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen elemen fisik, personel, dan material material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang

kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

b. Reliabilitas (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

c. Responsiveness (daya tangkap) yaitu keinginan para staff untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. Assurance (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sikap sifat yang dapat dipercaya dari semua staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

e. Empaty yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen.

3.4. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan masalah yang diteliti, maka tujuan penelitian di Tropis Café Resto ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan oleh Tropis Café Resto
2. Untuk mengetahui dimensi yang paling memberikan kepuasan konsumen di dalam pelayanan Tropis Café Resto

3.5. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini antara lain adalah :

a. Bagi Tropis Café Resto

Hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam menyusun strategi pemasaran dan penyempurnaan kegiatan pelayanan serta sebagai bahan koreksi untuk perbaikan secara terus menerus.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen kualitas khususnya tentang dalam bidang jasa dan dapat dijadikan penerapan langsung dari teori teori yang telah diperoleh di bangku kuliah.

c. Bagi pihak lain.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi pembaca pada umumnya dan sumber inspirasi bagi peneliti mendatang untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen.

