

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri makanan khususnya roti saat ini tumbuh dengan sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat di antara industri makanan. Mereka berlomba-lomba untuk menawarkan berbagai macam rasa dan bahkan bentuk dari roti, kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkan pada toko kue. Salah satu strategi agar suatu organisasi mampu untuk bersaing adalah dengan membangun citra yang baik di mata konsumen maupun publik (Gronroos dalam Suhartana dan Nuralia, 2001). Hal ini penting untuk dilakukan karena citra dapat mempengaruhi proses pembelian suatu produk atau jasa.

Apabila konsumen merasakan pelayanan yang bagus dari toko roti, maka niat berperilaku mereka akan positif yaitu berkeinginan untuk kembali membeli ulang di suatu toko dibandingkan dengan toko lainnya (Zeithaml dalam Suhartanto dan Nuralia, 2001). Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Unquhart (Suhartanto dan Nurhalia, 2001) bahwasannya citra yang baik pada suatu toko usaha juga mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam mempengaruhi nilai yang dirasakan dan keinginan konsumen untuk membeli ulang.

Dengan mengingat jumlah industri toko roti yang sangat besar dan tersebar di berbagai wilayah, maka *Mirota Bakery* dan *Restaurant* tidak pula terlepas dari persaingan yang sangat besar yang terjadi pada bisnis ini. Sehingga *Mirota Bakery* dan *Restaurant* sangat perlu membangun pelayanan dan membangun citra yang baik untuk keberlangsungan bisnis *Mirota Bakery* dan *Restaurant*. Pelayanan dan citra yang saat ini dibangun oleh manajemen mungkin tentu sesuai dengan persepsi atau keinginan dari

konsumen. Oleh karena itu sebagai bahan pertimbangan bagi pemilik dalam membangun pelayanan yang baik untuk toko roti maka, toko roti perlu untuk menganalisis persepsi dan keinginan konsumen terhadap pelayan *Mirota Bakery dan Restaurant*.

Dengan kondisi tersebut tentunya kita harus melakukan analisis yang kritis. Upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen harus benar-benar dapat dicermati dalam rangka pencapaian *customers satisfaction*. *Mirota Bakery dan Restaurant* khususnya juga harus dapat mengetahui dan memberikan prioritas perhatian kepada kebutuhan *Mirota Bakery dan Restaurant*.

Aspek atau dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada bidang jasa yaitu 1) dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai), 2), dimensi *reliability* (keandalan pelayanan). 3) dimensi *responsiveness* (ketanggapan pelayanan). 4) dimensi *assurance* (jaminan). 5) dimensi *empathy* (perhatian untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen. Dari aspek tersebut dapat dilihat tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang sudah ada dan jenis pelayanan yang diharapkan konsumen.

Dalam hal ini faktor kepuasan pelanggan menjadi isu utama yang harus dilakukan kajian mendalam, sehingga kita bisa mengetahui sejauh mana pelanggan mendapatkan rasa kepuasan dari layanan yang ada dan faktor-faktor apa saja yang menjadi atribut dalam pencapaian kepuasan pelanggan tersebut, karena *customers satisfaction* adalah sangat berkaitan dengan *voice of customers*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil suatu pokok rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan *Mirota Bakery dan Restaurant* terhadap para konsumen?
2. Atribut apa yang belum optimal untuk memenuhi kepuasan konsumen ?
3. Apa persyaratan teknis yang diperlukan untuk memperbaiki atribut yang belum optimal agar memenuhi kebutuhan customer ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian agar penelitian ini lebih mudah dilakukan dan terfokuskan pada masalah yang akan dibahas, maka penulis akan memberikan batasan masalah sebagai berikut :

- a. Objek dari penelitian ini adalah pada *Mirota Bakery dan Restaurant*.
- b. Penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
- c. Dimensi kualitas yang digunakan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kualitas layanan *Mirota Bakery dan Restaurant*.
2. Menentukan atribut apa yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan yang telah diberikan meningkat berdasarkan atribut pelayanan yang belum dioptimalkan.
3. Mendapatkan kebutuhan teknis yang akan diinginkan oleh konsumen.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ditunjukkan untuk beberapa pihak terkait dengan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi penulis.

Dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan di dunia industri dalam hal ini industri jasa.

2. Bagi *Mirota Bakery dan Restaurant*

Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan acuan Mirota *Bakery* dan *Restaurant* untuk merancang program perbaikan untuk kepuasan konsumen Mirota *Bakery* dan *Restaurant*

3. Bagi ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian diharapkan dapat jadi sumbangan informasi dan dijadikan pembandingan dengan penelitian lainnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini ditulis berdasarkan kaidah penulisan ilmiah sesuai dengan sistematika seperti berikut:

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II**

#### **KAJIAN LITERATUR**

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian. Disamping itu juga membuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagian alur penelitian, metode yang digunakan, asumsi-asumsi bahan atau materi serta tata cara penelitian dalam menyelesaikan permasalahan.

#### **BAB IV**

#### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana cara menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data akan ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik.

Pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang selanjutnya akan dikembangkan.

## **BAB V                    PEMBAHASAN**

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan maksud dan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah saran.

## **BAB VI                    PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan-permasalahan yang ditemui selama melakukan pengambilan data atau penelitian, sehingga perlu diberikan rekomendasi untuk pengkajian pada penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Kajian Induktif**