

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dari hari ke hari, terutama dalam bidang kuliner, semakin banyak pengusaha yang terjun ke dalam usaha kuliner. Untuk menarik pelanggan maka kebanyakan pengusaha akan melakukan beberapa variasi dan inovasi baik dari segi produk makanan dan minuman, desain tempat usaha, serta variasi lainnya agar dipandang berbeda dengan pengusaha kuliner yang lainnya walaupun pada dasarnya memiliki menu makanan dan minuman yang sama. Hal ini membuat pengusaha kuliner harus memiliki strategi dan terus meningkatkan kualitas produk dan layanan, baik dari segi rasa maupun tampilan produk, serta pelayanan yang baik agar konsumen yang pertama kali mencoba bisa memiliki ketertarikan atau keinginan untuk kembali lagi dan bisa menciptakan rasa puas dari pelanggan dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh pengusaha.

Rumah Makan Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun yang bertempat di Jl. Bumi Jaya No. 37, Rejomulyo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun menyediakan beberapa menu yang masih dipertahankan sejak pertama beroperasi sampai sekarang, yaitu: gurame, capcay, mie goreng, ayam, tempe, tahu, sayuran dan minuman dingin. Saat ini RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun telah menambahkan beberapa variasi makanan dan minuman sehingga memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan. RM Lesehan Afifah menyediakan 2 layanan seperti pada umumnya tempat makan, yaitu makan ditempat atau dibawa pulang. RM Lesehan Afifah memiliki tempat yang cukup luas sehingga cukup memadai pelanggan untuk makan ditempat dengan nyaman.

Menurut Tjiptono (2004: 59), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan mengakibatkan kepuasan

yang tinggi pula, sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan pembeli akan terus membeli berulang-ulang karena pelanggan beranggapan bahwa sudah mendapatkan pelayanan yang bermutu. Pelayanan suatu tempat kuliner juga dapat memberikan kesan kepada pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula respon dari pelanggan terhadap tempat tersebut, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Mulyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Mulyadi (2019) menyatakan semakin baik kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 175), kualitas adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan, dimana kualitas produk ialah sejauh mana produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lumintang dan Jopie J. (2015) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yamit (2001: 78), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, yang sama dengan harapan atau melebihi harapan yang diinginkan. Dalam hal ini semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk mendapatkan citra usaha yang baik di mata masyarakat serta bisa juga meningkatkan nilai jual dari produk kuliner tersebut apabila konsumen atau pelanggan merasa dipuaskan dengan produk dan pelayanan dari tempat makan tersebut. Maka, usaha kuliner selain memikirkan tentang bagaimana meningkatkan kualitas produk mereka, juga harus memberikan pelayanan yang baik pula,

sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan dapat berujung pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mereplikasi penelitian dari Mulyadi (2019) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun.
2. Menguji signifikansi pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan produk bagi objek penelitian, yaitu RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun.

b. Implikasi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian bagi pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang meneliti serupa.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Peneliti membagi pembahasan skripsi ini dalam lima bab untuk memudahkan pembahasan, sebagai berikut:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian/rerangka konseptual.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik penyampelan, serta analisis data.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

#### **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan, dan saran.