

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia dewasa ini telah banyak mengalami perubahan. Akibat perubahan ini, banyak perusahaan yang mengalihkan bidang usaha dari usaha yang selama ini mereka jalankan ke usaha lain yang dianggap lebih mempunyai peluang atau prospek yang cerah dan salah satu bidang usaha tersebut adalah usaha rumah makan. Pertumbuhan usaha rumah makan yang ada menyebabkan persaingan yang semakin ketat di antara rumah makan-rumah makan tersebut.

Kehadiran beberapa rumah makan yang menawarkan ciri khas makanan yang berbeda di Surabaya akan menambah alternatif bagi pelanggan untuk menentukan pilihan mereka dalam memilih rumah makan yang sesuai dengan selera masing-masing. Untuk itu para pemilik rumah makan harus selalu berusaha melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas dengan apa yang telah disajikan.

Rumah makan Adam adalah salah satu rumah makan di Surabaya yang menyajikan makanan jenis *seafood* dan *chinesefood* sebagai menu utamanya. Karena banyaknya rumah makan yang menyajikan *seafood* dan *chinesefood* sebagai menu utama di Surabaya, maka hal ini menyebabkan terjadinya persaingan antar rumah makan yang ada. Masing-masing rumah makan tersebut berusaha menarik para pelanggannya dengan melakukan cara-cara seperti promosi melalui media cetak, menawarkan harga yang bersaing atau yang relatif sama.

Rumah makan Adam ini melayani konsumen maupun pelanggan baik yang hanya sekedar makan (tidak mengadakan acara) maupun yang mengadakan acara serta juga melayani pesanan ke rumah. Rumah makan ini selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan baik bagi konsumen maupun para pelanggannya. Hal ini semua bertujuan agar pelanggan rumah makan mereka tidak beralih menjadi pelanggan rumah makan lainnya. Tetapi akhir-akhir ini di dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pengamatan penulis, rumah makan ini agak sering menerima keluhan dari pelanggannya, sehingga diduga mungkin pelayanan yang diberikan rumah makan ini mulai berkurang kualitasnya. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan antara lain: susah mencari tempat parkir karena areal parkirnya terbatas, penyajian makanan kurang cepat sehingga adakalanya mereka (pelanggan) harus menunggu agak lama dan lain-lain. Untuk itu penulis mencoba melakukan penelitian pendahuluan dengan mewawancarai beberapa pelanggan untuk mengetahui bagaimana sekilas pendapat mereka tentang pelayanan dari rumah makan ini. Tabel tersebut dapat dilihat pada halaman berikutnya.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan dapatlah diketahui bahwa secara umum pelanggan menyatakan bahwa pelayanan rumah makan ini cukup baik. Ini dapat dilihat dari skor tanggapan responden yang setuju terhadap pernyataan yang ada sebanyak 55,56% sedang yang tidak setuju terhadap pernyataan yang tersedia sebanyak 44,44%, dan dalam studi pendahuluan ini dapat dilihat bahwa dalam beberapa hal masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas layanannya. Beberapa hal tersebut antara lain: masalah areal parkir, kecepatan pelayan dalam menyajikan

makanan yang dipesan serta sikap pelayan dalam menyambut dan membantu pelanggan.

**Tabel 1**  
**Tanggapan responden terhadap layanan dari Rumah Makan Adam di**  
**Manyar Kertoarjo, Surabaya**

No	Keterangan	Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Ruangan rumah makan bersih	15	75	5	25
2.	Penampilan karyawan rapi	13	65	7	35
3.	Tersedia areal parkir yang luas	6	30	14	70
4.	Pelayan cepat dalam menyajikan makanan	5	25	15	75
5.	Pesanan terpenuhi dengan lengkap	12	60	8	40
6.	Pelayan berusaha membantu membuka pintu saat kedatangan dan kepergian pelanggan	12	60	8	40
7.	Pelayan membantu mengantar dan mencari tempat duduk	10	50	10	50
8.	Sikap pelayan rumah makan ramah dalam melayani	13	65	7	35
9.	Pihak rumah makan mudah dihubungi bila ada masalah	14	70	6	30
	JUMLAH		500		400
	$\bar{X}$		55,56		44,44

**Sumber: Studi Pendahuluan**

Hal-hal seperti yang tersebut di atas bila tidak segera diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya oleh pihak rumah makan yang bersangkutan, pada akhirnya juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya

yang berakhir dengan larinya pelanggan ke rumah makan lain yang dianggap dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan makan mereka.

Berawal dari pemikiran tersebut di atas, maka penulis tertarik dan mencoba menganalisis pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Adam terhadap kepuasan pelanggannya.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis mengajukan permasalahan sebagai berikut:

Apakah kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada rumah makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini ditujukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas Layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Memperluas pengetahuan penulis serta untuk mengetahui sejauh mana materi tentang perilaku konsumen dan pemasaran yang telah dipelajari dalam perkuliahan dapat diterapkan dalam praktek.

#### **2. Bagi Fakultas Ekonomi Widya Mandala**

Menambah perbendaharaan dan sebagai bahan pembanding bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang sama di masa mendatang.

3. Bagi pimpinan rumah makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya

Memberi masukan bagi rumah makan Adam untuk tetap meningkatkan kualitas layanannya terhadap pelanggan.

### 1.5. Sistematika Skripsi

Secara garis besar, penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang mempunyai sistematika sebagai berikut:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian pengantar yang berisi penjelasan singkat mengenai hal-hal sebagai berikut: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

**BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini membahas konsep-konsep dan landasan teori yang dilakukan dengan melihat literatur-literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan pokok masalah yang diteliti. Selain itu, juga membahas tentang hipotesis penelitian serta model analisis yang digunakan.

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari: identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik