

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

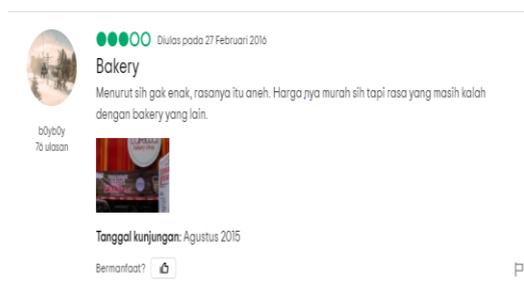
Dalam era globalisasi seperti saat ini terjadi persaingan bisnis yang sangat ketat terutama dalam bidang kuliner. Sebuah perusahaan harus siap dalam menghadapi efek perkembangan zaman yaitu dari segi kebutuhan dan keinginan manusia yang semakin beraneka ragam. Namun keinginan masyarakat tidak hanya pada produk makanannya saja tetapi juga dari segi kualitas pelayanan dan lainnya. Perusahaan kue menyediakan beraneka ragam jenis kue. Analisis kepuasan pelanggan sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta mengatasi berbagai keluhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

Laritta Bakery adalah toko kue yang menyediakan beragam roti, tart, donat dan kue tradisional berkualitas dengan harga terjangkau. Berdirinya Laritta Bakery diawali dari sebuah usaha rumahan di Jakarta. Pemilik Laritta Bakery sadar bahwa perkembangan pesatnya tidak lepas dari dukungan para pelanggan setia. Laritta Bakery terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk dapat meningkatkan kepuasan setiap pelanggannya. Namun belakangan ini, banyak keluhan kepada Laritta Bakery yang dirangkum melalui situ website nya. Hal ini dikarenakan laritta menyediakan halaman untuk ulasan bagi para pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan produknya. Beberapa jenis keluhan yang sering diadukan melalui ulasan para pelanggan tersebut adalah adanya keterlambatan dalam menyediakan kue yang telah dipesan sebelumnya sehingga mengakibatkan

pelanggan menunggu lagi ketika sampai di toko, lalu kurangnya lahan parkir mengakibatkan pengunjung kesusahan jika kondisi toko sedang ramai, jumlah kue tart yang berukuran kecil padahal biasanya kue tart memiliki ukuran besar untuk acara ulangtahun, jumlah persediaan kue sering habis ketika sore hari dikarenakan proses pembuatannya hanya pagi hari karena menjaga kualitas produk dan banyak roti tidak setimpal dengan harga yang dipatoknya.

Tabel 1.1 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan

No	Jenis Keluhan Pelanggan
1	Keterlambatan dalam penyediaan kue yang telah dipesan sebelumnya
2	Kue tart relatif berukuran kecil
3	Jumlah persediaan kue sering habis ketika sore hari karena proses pembuatannya di pagi hari saja
4	Varian kue basah sedikit
5	Harga tidak setimpal dengan ukuran roti yang dijual
6	Ketersediaan tempat untuk mengantri ketika ramai pengunjung





Gambar 1.1 Ulasan para pelanggan

Dari 153 ulasan beberapa tahun belakangan, keluhan tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah dalam hal pelayanan yang diberikan Laritta Bakery. Oleh karena itu, Laritta Bakery sebagai perusahaan kue sangat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menanggulangi keluhan yang diadukan. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan atribut yang diukur dan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui skala prioritas atribut-atribut yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan (Muheir, 2015).

Kelebihan dari metode CSI adalah efisien (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi terkait dengan atribut yang diinginkan). Metode CSI juga memiliki kekurangan yaitu tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut-atribut yang dihasilkan. Untuk itu, disinergikan dengan metode pendukung yaitu PGCV guna mengetahui skala prioritas atribut-atribut yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan (Muheir, 2015).

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

“Berapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) di Laritta Bakery?”

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses pengambilan data kuesioner secara online menggunakan google form
2. Responden yang digunakan sumber penelitian adalah responden yang pernah menjadi pelanggan Laritta Bakery

1.4 ASUMSI

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden bisa memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan pada kuesioner
2. Kebijakan yang telah ditetapkan Laritta Bakery tidak mengalami perubahan selama penelitian

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode CSI dan PGCV pada Laritta Bakery.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan analisis kepuasan pelanggan

1.6.2 Manfaat Praktis

Dapat dilakukannya perbaikan dalam kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Potential Gain In Customer Value* dalam analisis kepuasan pelanggan di Laritta Bakery

1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan tentang latar belakang dari permasalahan tugas akhir yang dibuat, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu

teori mengenai kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Potential Gain In Customer Value*

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang waktu dan tempat penelitian. Identifikasi variabel yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, serta langkah-langkah pemecahan masalah (*flowchart*) dan metode-metode yang digunakan untuk memecahkan masalah

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data yang telah dikumpulkan lalu dilakukan analisa serta langkah pemecahan masalah menggunakan metode dan pembahasan penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta saran hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga bisa menjadi suatu rekomendasi dan perbaikan bagi manajemen di Laritta Bakery

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN