

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam bisnis, pelanggan dianggap sebagai salah satu elemen yang sangat penting. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama dalam menjalankan bisnis, karena kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas bisnis. Utamanya dalam bisnis makanan dan minuman tak hanya itu tantangan yang berat di masa mendatang dan adanya persaingan yang ketat merupakan sebuah hal yang tidak bisa dikesampingkan. Salah satu destinasi kuliner yang banyak bermunculan di *social media* di Kota Surabaya yaitu Bakso Mas Roy yang berlokasi di Jl. Dr. Ir. H. Soekarno dan Jl. Raya Dukuh Kupang ini merupakan kuliner baru yang dibangun oleh salah satu *Influencer* yang berasal dari kota Surabaya. Menu yang ditawarkan yaitu Bakso Tetelan yang berisikan iga sapi. Untuk Harga yang ditawarkan mulai dari Rp. 24.000 hingga Rp. 30.000.

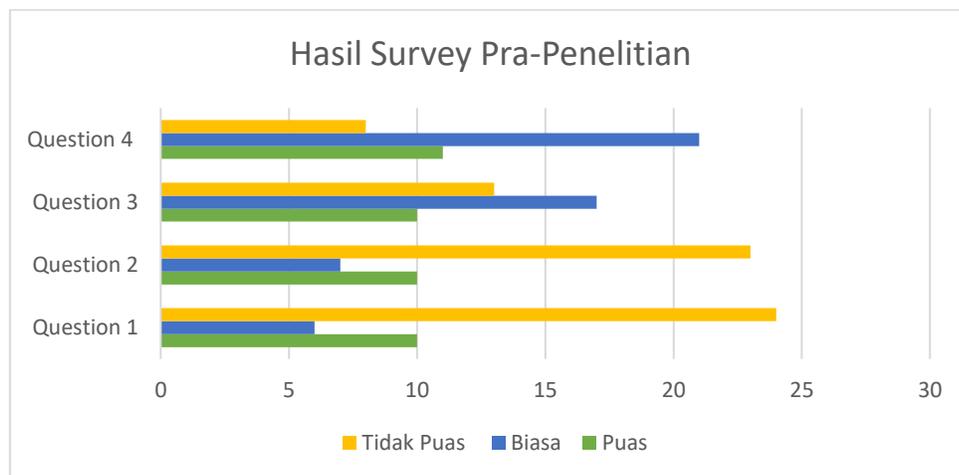
Meski begitu, menurut Karyawan Bakso Mas Roy terjadi fluktuasi pendapatan yang didapatkan Bakso Mas Roy cabang Merr yaitu pada bulan Mei 2023 penjualan mengalami penurunan sebesar 3,4%, lalu pada bulan Juni 2023 mengalami kenaikan sebesar 4% dan pada bulan Juli 2023 terdapat penurunan pendapatan sebesar 3%, lalu pada bulan Oktober 2023 mengalami penurunan sebesar 2,5% dan pada bulan November mengalami penurunan sebesar 3%. Tak hanya itu, ada banyak keluhan pelanggan yang dilayangkan pada *Google Review*. Mayoritas pelanggan mengeluhkan

kualitas pelayanan dan cenderung tidak banyak yang memberikan komentar tentang rasa dan harga Bakso Mas Roy.

Serta dalam hal ini dilakukan survey terhadap 40 orang yang pernah berkunjung ke Bakso Mas Roy cabang Merr dan Dukuh Kupang untuk mengetahui impresi awal terhadap Rumah Makan Bakso Mas Roy dengan rincian pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah anda puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakso Mas Roy?
2. Apakah anda puas terhadap harga yang diberikan oleh Bakso Mas Roy?
3. Apakah anda puas terhadap fasilitas yang ada di Bakso Mas Roy?
4. Apakah anda berminat untuk melakukan pembelian berulang secara terus menerus?

dan gambar di bawah ini menjelaskan tentang hasil dari survey pra-penelitian tersebut.



Gambar 1.1 Hasil Suvey Pra-Penelitian

Dari hasil survey pra-penelitian tersebut dapat terlihat bahwa bayak pelanggan yang masih belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Bakso Mas Roy, dan hal

tersebut selaras dengan dua faktor lainnya, maka dari itu dilaksanakan penelitian menggunakan metode *Servqual* yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang sudah diterima oleh pelanggan. Serta menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* yang menggunakan dua dimensi yaitu *Importance* (Penting) yang bertujuan untuk mengukur kepentingan dan prioritas pelanggan, serta *Performance* (Kinerja) untuk mengukur sejauh mana kinerja dari aspek yang diukur oleh pelanggan, serta mengetahui faktor faktor apa aja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada rumah makan Bakso Mas Roy.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah, yaitu:

“Bagaimana Analisis kualitas pelayanan terhadap minat pembelian berulang menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis* ?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel penelitian ditujukan kepada pelanggan yang pernah mengunjungi dan makan di tempat (*Dine In*) pada Rumah Makan Bakso Mas Roy di Cabang Pertama dan Cabang Kedua.
2. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuesioner secara daring menggunakan google form.

3. Penelitian hanya pada kepuasan pelanggan tidak menyangkut perhitungan keuangan dan sistem operasional

#### **1.4 Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden memberikan jawaban yang jujur dan objektif terhadap pertanyaan dalam kuisioner
2. Tidak ada perubahan kebijakan yang ditetapkan oleh Makan Bakso Mas Roy selama penelitian berlangsung.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan jadi penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap minat pembelian berulang
2. Memunculkan rekomendasi perbaikan, menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada penelitian kepuasan pelanggan serta diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* serta dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

b) **Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan bagi warung makan Bakso Mas Roy guna meningkatkan kinerja dan performa dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli pelanggan

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakan penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, identifikasi variabel, dan metode pengumpulan data serta kerangka pemecahan masalah (flowchart penelitian).

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian tentang pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis, sehingga didapat hasil perhitungan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan metode *Importance Service Quality* dan *Performance Analysis* (IPA).

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan dan saran yang diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi terkait.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**