

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era industri saat ini persaingan semakin ketat terutama pada perusahaan jasa. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas. Banyak sistem yang perlu diperhatikan pada perusahaan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2013), kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kunci keberhasilan suatu perusahaan jasa terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada *Customer*. Tujuan memberikan kualitas pelayanan adalah untuk memuaskan pelanggan dan dapat memberikan penilaian positif bagi pelanggan.

Dilihat dari sudut pandang perusahaan di perlukan suatu strategi agar dapat bersaing dengan perusahaan lain atau pasar. Oleh karena itu di butuhkan analisis pasar atau mencari kebutuhan pasar agar konsumen puas. Untuk mengetahui keberhasilan suatu perusahaan dapat kita lihat dari kepuasan suatu konsumen karena konsumen yang menjadi factor utama keberhasilan suatu perusahaan.

Agar perusahaan dapat bergerak maju maka harus dilakukan peningkatan pelayanan pada kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan

Menurut Tangkilisan (2005), bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat dirasakan langsung konsumen seperti fasilitas yang memuaskan, dijelaskan pula keandalan merupakan kemampuan

perusahaan memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan konsumen. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bernadine (2005) menyimpulkan bahwa variabel keandalan merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kotler (2013), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang atau konsumen yang berasal dari perbandingan antara kesannya atau hasil suatu pelayanan .kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting di sediakan untuk kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pelayanan dengan baik akan berdampak pada terjadinya pelanggan atau konsumen yang akan datang berulang-ulang otomatis perusahaan akan meningkat.

Restoran atau rumah makan merupakan salah satu usaha dibidang jasa. Bisnis ini menawarkan makanan maupun minuman. Dengan ini perusahaan saling bersaing dengan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk sehingga tercapainya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dan tujuan perusahaan untuk dapat bersaing dengan rumah makan yang lain. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan konsumen pada Warung Cak Wandu Surabaya mengalami kenaikan pembeli dan para konsumen mengaku pelayanan di Cak Wandu merupakan pelayanan yang terbaik untuk pemesanan para konsumen.

1. 2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang di jelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan pada Warung Cak Wandu Surabaya ?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelanggan di Warung Cak Wandu Surabaya ?
3. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Warung Cak Wandu Surabaya ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Warung Cak Wandu Surabaya berdasarkan empati ?

5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Warung Cak Wandu Surabaya berdasarkan jaminan ?

1.4 BATASAN MASALAH

Agar bahasan pada penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas maka perlu dilakukan Batasan Masalah yaitu tidak membahas masalah keuangan di Warung Cak Wandu Surabaya.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

1. Mencari pengaruh kepuasan pelanggan pada Warung Cak Wandu Surabaya
2. Cara meningkatkan kualitas pelanggan di Warung Cak Wandu Surabaya
3. Mencari pengaruh harga signifikan terhadap loyalitas pelanggan Warung Cak Wandu Surabaya
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Warung Cak Wandu Surabaya berdasarkan bukti langsung
5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Warung Cak Wandu Surabaya berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Warung Cak Wandu Surabaya
Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menambah khas pustaka di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.
2. Bagi Penulis
Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah di dapat untuk implementasikan secara langsung.
3. Bagi Universitas
Sebagai badan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang untuk mahasiswa dan lingkungan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.