

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran merupakan salah satu industri jasa yang perkembangannya cukup besar di Indonesia, terutama di wilayah Surabaya. Jumlah restoran di Surabaya tercatat sebanyak 1.113 usaha restoran pada tahun 2018 (BPS, 2019). Bisnis restoran yang berkembang saat ini sangat pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu ayam. Ayam yang biasanya untuk kalangan masyarakat atas, kini dapat disajikan untuk semua kalangan. Dengan harga yang terjangkau dan sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memanjakan lidah masyarakat. Inilah yang menjadi daya ungkit bisnis ini berkembang.

Peningkatan dan perkembangan kualitas pelayanan pada restoran *fast food* kini telah menjadi perhatian masyarakat. Ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, promosi dan distribusi di antara sekian banyaknya restoran *fast food* menyebabkan restoran perlu melakukan upaya pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam mendapatkan pelayanan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing, akibatnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode

yang mampu mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam perencanaan dan perancangan suatu produk maupun jasa.

Munculnya beberapa pemain dalam bisnis menunjukkan bahwa kuliner *ayam* dapat diterima oleh masyarakat di Surabaya sebagai menu makan mereka. Di sisi lain, persaingan dalam bisnis restoran cepat saji pun tak terelakkan. Berbagai strategi diluncurkan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian ayam. Terdapat restoran cepat saji gerai ayam di Surabaya yang dikenal masyarakat, seperti *MCDonal*, *KFC*, dan *Richeess Factory*. Pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada restoran cepat saji gerai ayam, yaitu *Richeess Factory* atau yang lebih populer dengan sebutan “RF”. Ketatnya persaingan mendorong para produsen industri makanan untuk dapat menghasilkan jasa dan produk yang berdaya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar.(Gonzalez et al., dalam Weni 2006). Berdasarkan permasalahan diatas maka dilakukan penelitian “ Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Restoran *Richeese Factory* dengan Pendekatan QFD”.

1.2 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode QFD dengan HOQ.
2. Penyebaran kuisioner dilakukan selama 1 hari pada bulan Mei 2020.
3. Penyebaran kuisioner dilakukan di restoran *Richeese Factory*.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan restoran *Richeess Factory*, untuk memenuhi karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumennya ?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dengan QFD?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan restoran *Richeess Factory*, dan memperbaiki kualitas pelayanan mana yang akan di perbaiki dengan menggunakan metode QFD

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bahan masukan bagi restoran cepat saji dalam peningkatan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen selanjutnya.
2. Bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen mutu dan perilaku konsumen restoran.