

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbangnya dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen.

Warung Makan Bu Asih merupakan usaha yang dimiliki oleh Ibu Asih yang bergerak di bidang makanan. Warung makan ini memiliki lokasi yang cukup strategis yaitu di pinggir jalan raya Semarang-Demak. Warung Makan Bu Asih menyediakan menu yang bervariasi dan dilengkapi dengan fasilitas antar pesanan sehingga dapat mempermudah konsumen untuk menikmati masakan Warung Makan Bu Asih. Banyaknya variasi menu makanan yang ditawarkan membuat Warung Makan Bu Asih cukup ramai dikunjungi.

Tabel 1.1 Data Penjualan (omset) Warung Makan Bu Asih
Desember 2019 – Juli 2022

Periode Penjualan	Penjualan (omset)	Kenaikan/Penurunan Penjualan
Des-19	Rp 10.000.000,00	Rp -
Jan-20	Rp 17.500.000,00	Rp7.500.000,00
Feb-20	Rp 15.260.000,00	-Rp2.240.000,00
Mar-20	Rp 7.600.000,00	-Rp7.660.000,00
Apr-20	Rp 10.987.000,00	Rp3.387.000,00
Mei-20	Rp 14.520.000,00	Rp3.533.000,00
Jun-20	Rp 7.600.000,00	-Rp6.920.000,00
Jul-20	Rp 10.290.000,00	Rp2.690.000,00
Agu-20	Rp 13.500.000,00	Rp3.210.000,00
Sep-20	Rp 8.500.000,00	-Rp5.000.000,00
Okt-20	Rp 9.800.000,00	Rp1.300.000,00
Nov-20	Rp 10.025.000,00	Rp225.000,00

Des-20	Rp	8.564.000,00	-Rp1.461.000,00
Jan-21	Rp	5.450.000,00	-Rp3.114.000,00
Feb-21	Rp	6.500.000,00	Rp1.050.000,00
Mar-21	Rp	3.260.000,00	-Rp3.240.000,00
Apr-21	Rp	5.600.000,00	Rp2.340.000,00
Mei-21	Rp	4.987.000,00	-Rp613.000,00
Jun-21	Rp	3.520.000,00	-Rp1.467.000,00
Jul-21	Rp	2.576.000,00	-Rp944.000,00
Agu-21	Rp	3.290.000,00	Rp714.000,00
Sep-21	Rp	2.346.000,00	-Rp944.000,00
Okt-21	Rp	4.437.000,00	Rp2.091.000,00
Nov-21	Rp	3.487.000,00	-Rp950.000,00
Des-21	Rp	5.986.000,00	Rp2.499.000,00
Jan-22	Rp	7.564.000,00	Rp1.578.000,00
Feb-22	Rp	9.750.000,00	Rp2.186.000,00
Mar-22	Rp	10.654.000,00	Rp904.000,00
Apr-22	Rp	9.432.000,00	-Rp1.222.000,00
Mei-22	Rp	11.543.000,00	Rp2.111.000,00
Jun-22	Rp	12.575.000,00	Rp1.032.000,00
Jul-22	Rp	11.535.000,00	-Rp1.040.000,00

Berdasarkan data penjualan yang terlampir diatas, datangnya pandemi Covid-19 ini membuat penjualan dari Warung Makan Bu Asih sempat menurun karena banyak pelanggan setia yang tidak datang di karenakan sistem kerja Work Form Home (WFH). Setelah adanya booster atau vaksin ke tiga, mulai di bulan Februari 2022 telah terjadi peningkatan penjualan dikarenakan sudah banyak aktivitas ekonomi yang terjadi. Naiknya aktivitas ekonomi, memberikan dampak yang besar terhadap aktivitas ekonomi di lingkungan sekitar Warung Makan Bu Asih seperti pabrik besar dan pabrik rumahan seluruh karyawan nya sudah mulai masuk yang membuat jumlah konsumen semakin banyak yang datang di Warung Makan Bu Asih.

Dari hal tersebut, Warung Makan Bu Asih segera melakukan perbaikan pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas, berikut merupakan layanan yang dilakukan perbaikan untuk Warung Makan Bu Asih

1. Memperbaiki dan menambahkan fasilitas untuk bukti fisik seperti memberikan fasilitas handstinizer atau tempat cuci tangan untuk customer.

2. Menyediakan sendok dan garpu secara terpisah dan tertutup untuk menjaga kebersihan alat makan
3. Melakukan pelayanan langsung ke customer, yang dulunya customer bisa mengambil makanan sendiri sekarang langsung di siapkan dari karyawan Warung Makan Bu Asih untuk menjaga kebersihannya.
4. Mempunyai jasa pesan antar makanan (service) untuk menjangkau customer yang belum bisa datang ke tempat makan.
5. Membuat kotak kritik dan saran pada tempat usaha untuk memberikan fasilitas kepada customer memberikan masukan langsung kepada Warung Makan Bu Asih
6. Mempromosikan warung makan dengan menggunakan media sosial pada facebook dan instagram agar bisa memperluas jangkauan customer.
7. Menyediakan nomer antrian apabila dirasa kondisi Warung Makan Bu Asih sehingga bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kedatangan customer
8. Menyediakan beberapa metode pembayaran yaitu Tunai, QRIS dan transfer serta Mesin EDC (*Electronic Data Capture*)

Dengan adanya perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana serta pelayanan dari Warung Makan Bu Asih diharapkan memberikan kepuasan lebih terhadap konsumen. Dengan adanya perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana serta pelayanan diharapkan memberikan kepuasan lebih terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian diatas seperti memperbaiki dan menambahkan fasilitas untuk bukti fisik seperti memberikan fasilitas handstiner atau tempat cuci tangan untuk customer, menyediakan sendok dan garpu secara terpisah dan tertutup untuk menjaga kebersihan alat makan, melakukan pelayanan langsung ke customer, yang dulunya customer bisa mengambil makanan sendiri sekarang langsung di siapkan dari karyawan Warung Makan Bu Asih untuk menjaga kebersihannya, mempunyai jasa pesan antar makanan (service) untuk menjangkau customer yang belum bisa datang ke tempat makan, membuat kotak kritik dan saran pada tempat usaha untuk memberikan fasilitas kepada customer memberikan masukan langsung kepada Warung Makan Bu Asih, mempromosikan warung makan dengan menggunakan media sosial pada facebook dan instagram agar bisa memperluas jangkauan

customer, menyediakan nomer antrian apabila dirasa kondisi Warung Makan Bu Asih sehingga bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kedatangan customer dan menyediakan beberapa metode pembayaran yaitu Tunai, QRIS dan transfer serta Mesin EDC (*Electronic Data Capture*).

Maka perlu diketahui atau di teliti berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam berkaitan dengan masing-masing dari variabel kualitas layanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih”**.

1.2 Rumusan dan Pembahasan Masalah

Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?
2. Apakah Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?
4. Apakah Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?
5. Apakah Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Makan Bu Asih?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Makan Bu Asih.

Selain itu manfaat yang diharapkan dari penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.3.1. Manfaat Praktis

Peneliti dapat memperoleh pengalaman dan wawasan baru dari penelitian serta dapat menerapkan pengetahuan yang telah ditimba di masa perkuliahan pada penelitian ini. Selain itu peneliti berharap agar penelitian ini dapat menyajikan informasi terkait kondisi perusahaan baik secara internal maupun eksternal berikut strategi alternatif terbaik yang dapat diimplementasikan bagi keberlanjutan perusahaan.

1.3.2. Manfaat Teoritis

Hasil temuan dari penelitian ini diharapkan mampu membawa kontribusi dalam menambah pengetahuan pembaca serta dapat menjadi sumber tambahan literatur bagi peneliti lain di kemudian hari mengenai tahap-tahap memformulasikan strategi alternatif terbaik melalui analisis faktor internal dan eksternal perusahaan.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi paparan mengenai tahap-tahap penyusunan skripsi yang tertuang di dalam 5 bab sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. LANDASAN TEORI

Berisi konsep-konsep yang menjadi landasan melakukan analisis untuk memecahkan masalah, penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian, dan definisi operasional variabel.

3. METODE PENELITIAN

Bab yang berisi paparan jenis penelitian yang dilakukan, obyek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan teknik analisis data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian beserta analisis guna menyajikan jawaban atas permasalahan penelitian.

5. PENUTUP

Berisi kesimpulan atas hasil penelitian dan analisis juga saran atau rekomendasi bagi usaha yang menjadi objek penelitian.

