

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Makanan dan minuman adalah suatu kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Selain sebagai sumber energi untuk melakukan aktivitas, makanan juga menjadi salah satu faktor utama penunjang kehidupan manusia. Karenanya makanan bisa menjadi ladang bisnis dengan membuka usaha kuliner seperti rumah makan, restoran, kafe, dan sebagainya.

Usaha jasa kuliner seperti rumah makan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Badan Pusat Statistik menyatakan pada tahun 2011 terdapat sebanyak 2.977 unit restoran/rumah makan berskala menengah dan besar, sedangkan pada tahun 2018 terdapat sebanyak 7.680 unit restoran/rumah makan berskala menengah dan besar. Data tersebut mengindikasikan bahwa terdapat peningkatan unit restoran/rumah makan berskala menengah dan besar sebesar 157,98 % dari tahun 2011 hingga 2018.

Peningkatan tersebut terjadi karena banyaknya permintaan oleh masyarakat yang menginginkan jasa pelayanan makanan yang cepat dan praktis. Selain itu juga, pergeseran pola hidup di masyarakat di mana sudah mulai terbuka dan sudah mulai terbiasa untuk makan di luar rumah, karena selain efisiensi juga dijadikan sarana *refreshing*, baik bersama keluarga maupun kerabat (Sugianto dan Sugiharto, 2013). Usaha rumah makan yang semakin berkembang diiringi dengan persaingan antar rumah makan dalam mendapatkan pelanggan.

Ketatnya persaingan dalam usaha kuliner ditunjukkan oleh banyaknya usaha kuliner yang telah dibuka. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan pada tahun 2019 terdapat sebanyak 1.002 unit restoran dan 1.007 unit rumah makan yang terdaftar di Yogyakarta. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap restoran atau rumah makan harus bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar mendapatkan kepuasan dari pelanggannya. Kepuasan pelanggan, dalam hal tersebut adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2008).

Kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver, 1980). Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi

loyalitas pelanggan secara langsung (Zeithaml dkk, 1996) dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana, 2002). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, maka dari itu kualitas layanan pada rumah makan perlu ditingkatkan untuk mempertahankan pelanggannya.

Yogyakarta dikenal sebagai kota pelajar ataupun kota gudeg. Selain itu, Yogyakarta juga terkenal dengan destinasi wisata dan kuliner yang sangat beragam. Salah satu rumah makan yang menyajikan kuliner khas Indonesia adalah Rumah Makan Muara Kapuas. Rumah makan ini terletak di Jalan Kapten Haryadi, Ngentak, Sinduharjo, Ngaglik, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah Makan Muara Kapuas menawarkan harga yang relatif murah dengan porsi makanan yang cukup besar. Rumah makan ini menyediakan berbagai fasilitas bagi pelanggan, seperti toilet, mushola, area bermain anak, area parkir motor dan mobil, lesehan dan gazebo.

Berdasarkan pengamatan peneliti dari ulasan yang diberikan oleh pelanggan Rumah Makan Muara Kapuas dari *Google Review*, sebagian besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Makan Muara Kapuas. Kepuasan tersebut terkait dengan pelayanan, rasa makanan yang disajikan, dan kenyamanan di rumah makan tersebut. Selain *review* positif yang diberikan oleh mayoritas pelanggan, terdapat beberapa keluhan yang juga disampaikan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah makan yang dinilai kurang memuaskan pelanggan. Keluhan tersebut seperti kebersihan tempat yang kurang diperhatikan dan terbatasnya pelayan yang mempengaruhi penyajian makanan kepada pelanggan. Selain itu, dari *Google review* terdapat beberapa pelanggan yang menuliskan bahwa karyawan tidak memberikan daftar menu kepada pelanggan yang masuk sehingga pelanggan harus mengambil sendiri daftar menu tersebut. Selain itu, peneliti juga menemukan banyak pelanggan yang hanya memberikan bintang dua bahkan hanya memberikan satu bintang.

Selain ulasan negatif yang diberikan oleh pelanggan melalui *Google Review*, pemilik Rumah Makan Muara Kapuas juga pernah mendapatkan keluhan dari pelanggan yang disampaikan secara langsung kepada karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemilik Rumah Makan Muara Kapuas, keluhan yang disampaikan pelanggan kepada karyawan diantaranya berupa keluhan

mengenai cita rasa makanan, memasak makanan membutuhkan waktu yang lama, fasilitas toilet yang kurang bersih, fasilitas mushola yang kurang memadai, pelayan lambat merespon pelanggan, pelayan tidak ramah kepada pelanggan, dan pesanan pelanggan ada yang terlewat atau tidak sesuai.

Sesuai dengan ulasan pada *Google Review* dan keluhan yang disampaikan langsung kepada karyawan maka penelitian ini akan berfokus pada perbaikan kualitas layanan pada Rumah Makan Muara Kapuas dengan menggunakan kuesioner langsung sesuai dengan kesepakatan dengan pemilik Rumah Makan Muara Kapuas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan beberapa permasalahan yang ada, yakni sebagai berikut:

- a. Apakah atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di Rumah Makan Muara Kapuas?
- b. Apakah perbaikan yang sesuai untuk atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan di Rumah Makan Muara Kapuas?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di Rumah Makan Muara Kapuas.
- b. Memberikan usulan mengenai atribut yang sesuai untuk perbaikan kualitas layanan di Rumah Makan Muara Kapuas.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan di Rumah Makan Muara Kapuas yang berada di Jalan Kapten Haryadi, Ngentak, Sinduharjo, Ngaglik, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Penyebaran kuesioner hanya diisi oleh responden yang merupakan pelanggan dan merasakan pelayanan di Rumah Makan Muara Kapuas.
- c. Pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai dengan Maret 2021.