

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Era globalisasi ini persaingan bisnis sangat berkembang tajam baik itu mencakup pasar domestik maupun mancanegara. Perusahaan membutuhkan strategi yang jitu untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. salah satu dari strategi tersebut perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik itu dari membenahan kualitas produk, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. dengan begitu loyalitas pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga.

Perilaku konsumen sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. loyalitas berarti pelanggan terus melakukan pembelian secara berkala. Loyalitas adalah sikap menyenangi terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu Sutisna (2003). Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.

Kepuasan pelanggan (Kotler, 2014) merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil produk) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan bersaing. oleh karena itu, setiap perusahaan barang atau jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggan dan memberikan dampak positif yaitu kesetiaan dalam menggunakan jasa pelayanan dari perusahaan tersebut.

Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Hasil dari pengukuran CSI ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan (Kotler, 2010).

Dari hasil penelitian terdahulu, Hannie (2018) nilai Customer Satisfaction Index didapat nilai sebesar 68,26 % yang berarti konsumen puas. Devani (2016) nilai Customer Satisfaction Index didapat nilai sebesar 70,44 % yang berarti kriteria

puas. Subiyantoro (2016) dari perhitungan nilai Customer Satisfaction Index didapat nilai yaitu 32,9 % yang berarti bahwa kinerja pelayanan kurang baik

Kota Jember adalah salah satu kota di Jawa Timur, Indonesia yang juga mengalami proses modernisasi tersebut. Gaya hidup masyarakat kota Jember dinamis yang ditandai makin banyaknya aktifitas yang dilakukan diluar rumah, menyebabkan masyarakat Jember tidak memiliki cukup waktu untuk memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan, termasuk memenuhi kebutuhan akan makanan. Sebagian masyarakat Jember lebih memilih untuk makan diluar karena lebih bersifat praktis, cepat dan nyaman. hal ini menyebabkan tingginya permintaan masyarakat Jember terhadap jasa penyedia makanan.

Restoran merupakan kata resapan yang berasal dari bahasa Perancis yang diadaptasi oleh bahasa Inggris yaitu *restaurant* yang berasal dari kata *restaurer* yang berarti memulihkan. Menurut Suarhana (2006) menyatakan bahwa restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya.

Meski pada umumnya rumah makan menyajikan makanan ditempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya. Rumah makan biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya.

Salah satu rumah makan di Jember yang memiliki spesialisasi adalah rumah makan Regita Jatah yang berada di Kec. Rambipuji Kab. Jember. Rumah Makan Regita Jatah adalah sebuah restoran dengan spesialisasi masakan berbahan baku ikan gurame. Rumah Makan Regita Jatah memiliki berbagai macam menu ikan gurame, baik gurame bakar, goreng maupun kuah.

Tabel 1.1: Target dan Realisasi Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji Kab. Jember 2018

No	Tahun	Omset yang Ditarget (Rp)	Omset Realisasi (Rp)	Persentase (%)	Naik/Turun
1	2014	250.000.000	230.000.000	-8%	Turun
2	2015	250.000.000	230.000.000	-8%	Turun
3	2016	250.000.000	243.000.000	-2,8%	Turun
4	2017	250.000.000	245.000.000	-2%	Turun
5	2018	255.000.000	260.000.000	2%	Naik

Sumber: Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji Kab. Jember, 2018

Tabel 1.1. Menjelaskan bahwa omset penjualan Rumah Makan Regita Jatah dari tahun 2013 sampai tahun 2018 mengalami peningkatan dan penurunan.

Peningkatan omset yang cukup tajam terdapat pada tahun 2018. Penurunan pada tahun 2014, 2015, 2016, dan 2017. Pada tahun 2014 mengalami penurunan -8% dari omset yang ditarget, tahun 2015 mengalami penurunan -8%, tahun 2016 mengalami penurunan -2,8%, tahun 2017 mengalami penurunan -2%, sedangkan tahun 2018 mengalami kenaikan 2% dari omset yang ditarget. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan, diduga faktor kualitas layanan yang kurang memuaskan pelanggan yang menyebabkan omset dari Rumah Makan Regita Jatah kurang mencapai target. Maka, dengan kejadian ini pihak Rumah Makan Regita Jatah harus mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap tingkat penjualan pada Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji ?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu untuk dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Tingkat Penjualan pada Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja industri.
2. Bagi Pihak Lain /Almamater
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Customer Satisfaction Index*.
3. Bagi penyusun
Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai *Customer Satisfaction Index*



