

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Dalam 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 pembenahan kualitas produk, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. Dengan begitu loyalitas pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono, 2007:270). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima konsumen dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan konsumen, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Armstrong, 2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan (Kotler, 2009).

Menurut Triyono Setyo (2012) Saat ini bisnis jasa pengiriman barang dalam negeri berkembang cukup pesat. Perkembangan ini ditandai dari munculnya sejumlah perusahaan baru dalam beberapa tahun belakangan yang bergerak dalam bidang industri yang sama yaitu industri jasa pengiriman. Peningkatan tersebut sedikit banyak terjadi atas aktifitas pengiriman logistik seiring dengan berkembangnya dunia usaha dan juga pesatnya perkembangan bisnis e-commerce yang sangat berkaitan dengan industri jasa pengiriman. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan jasa pengiriman dengan mendirikan beberapa perusahaan diseluruh wilayah Indonesia. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006). Namun, sampai saat ini usaha swasta tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

swasta. Keluhan-keluhan pelanggan belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pelanggan. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak perusahaan dan pelanggan. Keinginan pelanggan belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak perusahaan. Informasi dari pelanggan tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan kesehatan di puskesmas dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode (Kusumadewi,2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai "baik", maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang.

Penelitian terdahulu yang sama-sama menggunakan metode *servqual* juga mengukur gap kepuasan pelanggan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Rahcman (2012) dengan judul Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai". Penelitian yang dilakukan oleh Donoriyanto (2017) Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan QFD di PT. APAS, dan kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dkk (2017) dengan judul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Penelitian yang sekarang juga menggunakan metode servqual pada Conato Bakery Banyuwangi.

Industri kafe yang berkembang pesat di Kabupaten Banyuwangi, membuat semakin banyak usaha baru industri kafe. Kafe yang populer dan banyak dikenal oleh para pelanggannya juga harus tetap berusaha memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, seperti Kafe Conato. Kafe Conato yang bergerak dalam bidang bisnis usaha kafe di Kabupaten Banyuwangi yang telah berdiri sejak 7 tahun yang lalu merupakan sebuah Kafe yang telah banyak dikenal dan memiliki banyak pelanggan serta pelanggan baru dibidang bisnis usaha kafe di Kabupaten Banyuwangi. Bisnis usaha yang dijalankan oleh Kafe Conato, mengalami

peningkatan permintaan akan kebutuhan pelayanan dan kunjungan dalam setiap bulannya yang bersifat meningkat dari kunjungan pelanggannya, meskipun ada banyak jumlah pesaing dalam usaha bisnis kafe di Kabupaten Banyuwangi ini telah menimbulkan tantangan baru bagi pihak manajemen Kafe Conato agar dapat mendapatkan konsumen baru dan mempertahankan pelanggannya dengan memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Berikut ini adalah omset Kafe Conato Banyuwangi selama tahun 2018 dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1: Omset Café Conato Bakery Banyuwangi 2018

No	Bulan	Pendapatan
1	Januari	Rp. 28.000.000,-
2	Februari	Rp. 32.000.000,-
3	Maret	Rp. 27.000.000,-
4	April	Rp. 27.000.000,-
5	Mei	Rp. 27.000.000,-
6	Juni	Rp. 26.000.000,-
7	Juli	Rp. 24.000.000,-
8	Agustus	Rp. 25.000.000,-
9	September	Rp. 24.000.000,-
10	Oktober	Rp. 23.000.000,-
11	November	Rp. 24.000.000,-
12	Desember	Rp. 24.000.000,-

Sumber : Café Conato Bakery Banyuwangi 2018

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pendapatan Café *Bakery* Conato Banyuwangi masih fluktuatif (naik turun). Pada januari pendapatan Café *Bakery* Conato Banyuwangi sebesar Rp. 28.000.000,- dan bulan februari pendapatan Café *Bakery* Conato Banyuwangi sebesar Rp.32.000.000,-, dari bulan januari ke bulan februari pendapatan Café *Bakery* Conato Banyuwangi mengalami kenaikan. Bulan maret sampai desember 2018 pendapatan Café *Bakery* Conato Banyuwangi mengalami penurunan hingga Rp. 23.000.000,-. Berdasarkan pemikiran diatas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Pada Kafe Conato Bakery Banyuwangi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut : Bagaimana Café *Bakery* Conato Banyuwangi menggunakan Metode *Servqual* yang dilihat dari lima dimensi *Service Quality* (*tangibles* (Bukti Fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Café *Bakery* Conato Banyuwangi berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Akademisi

Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan mengenai aplikasi ilmu manajemen, terutama yang berkaitan dengan bidang studi manajemen pemasaran, khususnya yang berhubungan dengan kualitas layanan.

2. Bagi Usaha

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan industri usaha Kafe Conato dan usaha sejenisnya.

3. Bagi Peneliti

Bahan informasi, pembelajaran dan masukan positif bagi usaha bisnis sebagai dasar layanan terhadap kualitas jasa yang lebih baik.

