

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, seperti responsif, keandalan, empati, dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih setia, memberikan rekomendasi positif, dan bersedia melakukan pembelian berulang. Oleh karena itu, memahami bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah esensial untuk perusahaan yang ingin memperkuat hubungannya dengan pelanggan dan meningkatkan kinerja bisnisnya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan suatu perusahaan. Faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, pelayanan pelanggan, harga yang wajar, pengalaman pengguna yang baik, kepercayaan terhadap perusahaan, dan ketepatan waktu dalam pemberian produk atau layanan. Perusahaan umumnya menggunakan survei dan umpan balik pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat membantu membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan kehilangan pelanggan dan reputasi yang buruk.

di Rumah Makan Sederhana Mas Wito berkaitan dengan perbedaan kepuasan antara jam sibuk dan jam sepi. Pelanggan yang datang saat jam

sibuk cenderung mengalami tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang berkunjung pada jam sepi. Hal ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor, seperti waktu tunggu makanan yang lebih lama, pelayanan yang kurang responsif akibat keterbatasan jumlah karyawan, serta suasana yang menjadi lebih bising dan kurang nyaman karena kepadatan pelanggan. Ketidakpuasan ini berpotensi berdampak pada loyalitas pelanggan, di mana mereka mungkin enggan untuk kembali atau bahkan merekomendasikan rumah makan ini kepada orang lain.

kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri kuliner, akan tetapi kualitas pelayanan di rumah makan mas wito ini memiliki permasalahan yaitu lambatnya pelayanan saat rumah makan ramai, kurangnya keramahan staf serta kebersihan yang kurang menjadi pelanggan tidak nyaman hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelanggan itu sendiri adapun hal yg membuat pelanggan menjadi puas yaitu kecepatan dalam pelayanan dan interaksi staf terhadap pelanggan dengan perbaikan ini diharapkan rumah makan sederhana mas wito dapat meningkat agar bisa bersaing dalam industri kuliner.

Dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rianadia Agustin (2022) dalam skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap

Kepuasan Konsumen Pengguna Tokopedia di Bandar Lampung”. Maka dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Tokopedia di Bandar Lampung, artinya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh seller akan meningkatkan kepuasan pengguna Tokopedia. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seller telah berhasil dalam melakukan pelayanan dengan baik, sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh A. Irwana, (2017) Dalam Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Alfaria Trijaya Tbk”. Di Makasar, menyimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan karyawan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dengan kata lain, perusahaan harus melakukan pelayanan yang baik jika ingin terus mendapatkan keuntungan dari kepuasan konsumen tersebut.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Elsie Bumbungan (2022) dalam skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Ohayo Di Kota Tarakan “. Penelitian ini menyimpulkan bahwa. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kedai Ohayo. Semakin tinggi kualitas layanan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Beberapa uraian di atas dapat diketahui bahwa relevansi dari ketiga penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama sama membahas

tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu ini lebih menekankan tentang kualitas pelayanan sehingga bisa mendapatkan kepuasan dari konsumen dengan tepat.

Fenomena yang disajikan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat diidentifikasi beberapa yang terjadi di Rumah Makan Sederhana Mas Wito. Dalam persaingan bisnis yang ketat, kepuasan pelanggan menjadi kunci untuk menjaga kelangsungan bisnis. Perusahaan yang memahami dan memenuhi harapan pelanggan dapat mengalami manfaat jangka panjang, termasuk retensi pelanggan tinggi dan rekomendasi positif.

B. Rumusan Masalah:

Berdasarkan dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalahnya yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas Wito?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas Wito.**

C. Tujuan Penelitian:

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dapat ditetapkan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di rumah makan sederhana Mas Wito?

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Obyek Penelitian : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan
2. Subyek penelitian : Konsumen Rumah makan sederhana mas wito
3. Waktu penelitian : 2024
4. Tempat penelitian : Rumah Makan Sederhana Mas Wito Jln. Tekad
Blok II, Kec Pulau Panggung, Kab. Tanggamus,
Lampung

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Referensi untuk Studi Lanjutan: Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, baik dalam konteks rumah makan sederhana maupun bisnis kuliner lainnya. Dengan data empiris dari penelitian ini, peneliti lain dapat memperdalam teori atau menguji variabel baru.

2. Manfaat Praktis

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Mas Wito: Hasil penelitian ini bisa membantu Rumah Makan Mas Wito dalam mengenali kekuatan dan kelemahan layanan mereka. Dengan demikian, manajemen bisa merancang strategi untuk memperbaiki aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan staf saat jam sibuk atau peningkatan pelatihan dalam keramahan.