

BAB I

PENDAHULUAN

bab ini berisikan tentang pendahuluan dari penelitian tugas akhir yang menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi dan sistematika penelitian pada penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Sekarang ini bisnis kuliner banyak di minati pelaku bisnis di Indonesia, karena bisnis yang bergerak di bidang kuliner ini termasuk bisnis dengan profit yang besar dan juga banyak diminati masyarakat di era globalisasi. Selain itu gaya hidup masyarakat yang meningkat dengan kebiasaan untuk membeli makanan di restoran dengan tujuan lebih efisien serta sebagai sarana refreking untuk pertemuan dengan rekan bisnis, mengadakan acara spesial dengan keluarga, kerabat, pacar, maupun teman dan lain-lain. Kuliner atau makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup. Dari hal tersebut mengakibatkan menjamurnya pertumbuhan cafe dan resto di Kota Padang dengan berbagai konsep yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mengatasi persaingan antar pelaku bisnis.

Cafe dan resto sangat *booming* dibicarakan pada kalangan anak muda saat ini dan salah satunya adalah Restoran Ayam Geprek Rizki. Banyaknya usaha ayam geprek yang muncul saat ini sehingga membuat kalangan muda bingung untuk menentukan tempat makanan yang ramah dikantong. Seperti disekitar Kampus 3 Bung Hatta terdapat banyak usaha ayam geprek salah satunya Ayam Geprek Rizki yang mempunyai ciri khas dengan banyak variasi cabe yang digunakan. Harga yang ditawarkan dari 10 ribu hingga 12 ribu. Walaupun harga yang tertera relatif murah, Ayam Geprek Rizki sangat memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat terhadap Restoran Ayam Geprek Rizki. Ikatan seperti ini memungkinkan restoran untuk memahami dengan

seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Restoran dapat menambah pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan memperkecil atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada restoran yang memberikan kualitas memuaskan. Restoran akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membicarakan hal-hal baik tentang restoran dan produknya kepada orang lain, dan tidak terlalu sensitif terhadap harga yang ditawarkan.

Layanan utama yang ditawarkan oleh restoran itu harus memenuhi kebutuhan dasar manusia. Layanan di restoran bisa berupa makanan yang disajikan dan pelayanan terhadap pelanggan. Restoran yang mampu memberikan makanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Makanan yang berkualitas dilihat dari bahan baku yang digunakan, kebersihan tempat, rasa yang tidak berubah-ubah dan pelayanan yang ramah, tetapi sayangnya pelayanan yang diberikan oleh Restoran Ayam Geprek Rizki belum optimal sehingga banyak konsumen yang akhirnya membatalkan untuk membeli ayam geprek rizki.

1.2. Perumusan Masalah

Restoran Ayam Geprek Rizki sangat memperhatikan kualitas dari produk yang di jual tapi sangat minim dalam kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan yang minim terjadi karena kurangnya jumlah pelayan untuk melayani pelanggan. Pesanan sering salah dilakukan oleh pelayan restoran dikarenakan sudah bingung dengan banyaknya pelanggan yang berdesak-desakan karena ingin dilayani terlebih dahulu, sementara saat ini pelayan restoran lebih memprioritaskan pelanggan yang total pembeliannya lebih banyak daripada pelanggan yang datang lebih awal.

Pada penelitian ini digunakan integrasi metode DINESERV, ZOT, dan QFD. Metode DINESERV merupakan suatu alat ukur kepuasan pelanggan dengan konsep rumah makan atau restoran berdasarkan atribut-atribut yang akan dilakukan. Integrasi dengan *Zone Of Tolerance* (ZOT) dilakukan dengan memilih

standart minimum kepuasan pelanggan Restoran Geprek Rizki untuk mendapatkan atribut kritis yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan. Atribut kritis tersebut dianalisis menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Hal ini dapat membantu restoran untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pendapatan, sehingga penelitian ini mengangkat topik integrasi DINESERV, *Zone Of Tolerance* (ZOT) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas pelayanan di Restoran Geprek Rizki dengan menggunakan metode *Dining Service Quality* (DINESERV).
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT).
3. Merancang solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibutuhkan batasan masalah yang bertujuan agar penelitian lebih terfokus pada topik yang akan diteliti. Berikut batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan dan tidak membahas aspek lainnya seperti rasa makanan dan harga.
2. Penelitian ini menggunakan data dari responden yaitu pelanggan Restoran Ayam Geprek Rizki.

1.5. Asumsi

Asumsi yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang terlibat dalam penelitian memberikan jawaban yang jujur dan akurat terkait kualitas pelayanan di restoran Ayam Geprek Rizki.

2. Responden yang terlibat dalam penelitian memiliki pengalaman yang cukup dalam berkunjung ke restoran Ayam Geprek Rizki dan mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan yang digunakan dalam laporan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Asumsi dan Sistematika penulisan. Bab ini juga dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai masalah yang akan dibahas.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang teori pendukung yang mendasari penelitian dan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai langkah-langkah atau tahapan dalam melaksanakan penelitian mulai dari awal penelitian sampai akhir. Langkah-langkah yang digunakan mulai dari studi pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah, perumusan masalah dan penetapan tujuan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, data ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebarkan kepada pelanggan restoran.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran direkomendasikan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN