

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan jaman saat ini. Indonesia sedang berada dalam persaingan global yang sangat ketat dalam lingkungan bisnis, hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat Indonesia dalam berbisnis sudah relatif tinggi. Contoh dalam industri kuliner, tempat makan dan restoran, dan kuliner telah menjadi kontributor utama bagi perekonomian negara saat ini. Bisnis kuliner di Indonesia menjadi salah satu bisnis yang banyak dijalankan hingga saat ini, dan tingginya aktivitas masyarakat yang dilakukan diluar rumah membuat masyarakat suka dengan mengkonsumsi makanan secara instan yang dapat dibeli di tempat- tempat kuliner. Hal ini memicu gairah atau peluang untuk para pelaku bisnis berlomba membangun bisnis tersebut. Dengan banyaknya pelaku bisnis dibidang kuliner makanan dan minuman, membuat setiap para pelaku bisnis dituntut selalu berusaha keras berinovasi dan harus mampu bersaing keunggulan dengan pelaku bisnis lainnya, persaingan ini membuat pelaku bisnis harus memaksimalkan kinerja agar dapat memenangkan persaingan.

Selain dipicu dari pesaing bisnis sejenis, ancaman juga datang dari gaya hidup masyarakat yang semakin meningkat dan berubah setiap harinya. Hal ini menyebabkan persaingan yang dihadapi pelaku bisnis memaksa setiap pelaku bisnis untuk mengadaptasi strategi usaha dan lingkungan yang terus menerus berubah sesuai kebutuhannya. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi serta pelanggan yang terus berubah. Pelaku bisnis harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama tidak hanya berfokus pada harga, rasa, keunggulan produk dan kuantitas pembeli, tetapi juga harus mementingkan aspek kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang bisa membangun suatu kepuasan pelanggan sehingga dapat mempertahankan pelanggan dan menarik pembeli.

Dilihat dari sudut pandang internal suatu bisnis, diperlukan suatu strategi bisnis agar dapat bersaing dalam pasar. Untuk itu dibutuhkan analisis perilaku konsumen, guna mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan, keinginan dan kepuasan pelanggan

terhadap pemilihan produk.

Setiap pelaku bisnis tentu ingin memberikan kepuasan terbaik untuk pelanggannya. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Apabila faktor-faktor tersebut dapat terpenuhi dengan baik maka kepuasan pelanggan pun tercipta dan pendapatan bisnis pun meningkat. Bahkan ditengah persaingan bisnis yang kian ketat, bisnis yang dijalankan tetap mampu bertahan dan unggul karena pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan adalah Mutu produk, Kualitas pelayanan, Penetapan harga, Pengalaman belanja yang menyenangkan (pengalaman belanja pelanggan yang berbanding lurus dengan kemudahan selama proses pembelian yaitu, proses belanja mudah, penyajian cepat dan fleksibel). Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pelaku bisnis, artinya terdapat relevansi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Pemasaran yang berorientasi pada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas sangat efektif untuk mempertahankan pelanggan.

Selain pemandangan alam dan udara sejuknya Bogor, Bogor juga terkenal akan keragaman kulinernya, keanekaragaman kuliner ini justru yang membuat banyak masyarakat menetap di Bogor. Bogor menyimpan begitu banyak rumah makan, modern atau tradisional dengan resep Dunia atau Nusantara. Makanan dan minuman adalah hal yang sangat penting bagi setiap kalangan konsumen, konsumen saat ini dimanjakan dengan banyak pilihan produk makanan dan minuman untuk memutuskan yang mana yang akan dibeli. Berbicara tentang makanan, saat ini banyak sekali aneka kuliner yang menyajikan makanan mulai dari berkuah, kering, pedas dan juga manis. Dari berbagai macam kuliner, makanan yang manis-manis saat ini sedang digemari masyarakat Bogor, sehingga banyak tempat kuliner menyajikan makanan manis mulai dari coklat, puding dan aneka macam kue. Fenomena ini juga diiringi dengan banyak berdirinya restoran, warung makan dan kedai dengan berbagai nama yang unik. Tinggi minat masyarakat terhadap makanan manis, mendorong banyak kuliner yang menawarkan makanan yang bercitra rasa manis.

Salah satu bisnis kuliner yang menawarkan makanan yang bercitra rasa manis

adalah Martabak Kiki. Nama Martabak Kiki sendiri diambil dari nama pemilik gerainya yaitu “Kiki Sanjaya”, Kiki Sanjaya sudah berpengalaman membuat martabak sejak tahun 1990-an. Gerai martabak ini hadir dikarenakan kepiawaiannya pria kelahiran Bangka Belitung dalam membuat martabak, dan berawal dari pengalaman ia bekerja dari orang lain lalu ia menggunakan pengalaman dan kepiawaiannya untuk mulai mendirikan gerai Martabak nya sendiri dengan inovasi terbaru dan berbagai variasi, mulai martabak manis klasik, kekinian dan juga martabak telur. Martabak Kiki ini merupakan gerai martabak yang cukup populer dan sudah banyak dikenal di Bogor ini, Martabak Kiki berdiri sejak bulan Desember 2014 yang berlokasi di Jl. Pahlawan No. 35A, Rt 01/Rw 10, Bondongan, Kec. Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat 16132. Lokasi ini sangat strategis karna ada di pertengahan kota membuat gerai martabak ini mudah ditemukan pelanggan dan khalayak umum.

Martabak Kiki ini merupakan gerai martabak yang dikenal dengan menu spesial nya yaitu martabak manis Pizza sepuluh varian rasa dan juga merupakan menu andalan khas dari Martabak Kiki, selain rasa nya yang enak, lembut, dan wangi khas martabak yang pekat, martabak manis ini juga sudah memiliki citra rasa yang melekat di lidah pelanggan. sehingga ini membuat para pelanggan tertarik datang kembali untuk mencicipi Martabak Kiki Bogor Selatan. Selain martabak manis Martabak Kiki ini juga tersedia menu martabak telur yang tidak kalah enak nya dengan martabak manis, karena bahan- bahan yang digunakan untuk membuat martabak yaitu memilih bahan yang berkualitas dan bagus untuk dikonsumsi, sehingga dalam penyajian martabak telur nya tidak akan mengecewakan pelanggan dan mengurangi kelezatan dari martabak nya telur nya sehingga aman untuk di nikmati oleh semua kalangan.

Bisnis kuliner tidak akan berjalan tanpa memperhatikan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan, karna pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah bagian penting dari suatu perusahaan dan ujung tombak dari bisnis kuliner selain citra rasa makanan yang di tawarkan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu syarat kesuksesan dalam bisnis kuliner. Kualitas pelayanan seperti keramahan, kesopanan dan kecepatan juga memiliki pengaruh untuk menambah pelanggan baru atau berpotensi menghilangkan pelanggan lama. Martabak Kiki Bogor Selatan, memiliki menu spesial tersendiri dari martabak manis nya yang sangat khas, enak dan dengan tempat nya yang

luas, parkir yang nyaman dan juga termasuk perusahaan yang mengutamakan pelayanan yang sopan dan ramah. Tapi ternyata memang tak bisa dipungkiri memang terdapat banyak sekali gerai martabak yang berada tidak jauh dari gerai Martabak Kiki Bogor Selatan, sehingga banyak pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan pembelian dan memilih *restoran* atau *gerai* tersebut. Tentu nya ini menjadi pekerjaan yang cukup berat untuk pihak manajemen Martabak Kiki Bogor Selatan, untuk selalu memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan. Oleh karena itu berhasil tidak nya bisnis kuliner dalam pendekatan dan berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pelayanan terbaiknya.

Dalam berbisnis sudah menjadi hal yang biasa jika terjadi sebuah fluktuasi. Banyak faktor yang dapat menyebabkan naik turunnya laba sebuah perusahaan dalam menjalani karirnya. Faktor yang menyebabkan fluktuasi tidak hanya dalam situasi ekonomi pada dunia bisnis. Faktor lingkungan, dana dan laba bisa menjadi sebab akibat terjadinya fluktuasi. Termasuk apa yang dialami oleh Martabak Kiki Bogor Selatan dimana secara presentase, hasil penjualannya pun menunjukkan naik turun yang sekaligus menunjukkan masih rendahnya kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Data Penjualan Martabak Kiki Bogor Selatan tahun 2021-2022

NO	BULAN	PENJUALAN PERLOYANG		JUMLAH
		MARTABAK MANIS	MARTABAK TELUR	
1	SEPTEMBER	889	607	1496
2	OKTOBER	1053	703	1756
3	NOVEMBER	1000	711	1711
4	DESEMBER	1062	683	1745
5	JANUARI	935	625	1560
6	FEBRUARI	865	647	1512

Sumber data: Martabak Kiki Bogor Selatan tahun 20222

Pada Tabel 1.1 di atas menunjukkan adanya naik turun penjualan, pada bulan Oktober 2021 mengalami kenaikan 17%, dan November 2021 mengalami penurunan 25%, pada bulan Desember 2021 kembali mengalami kenaikan sebesar 19%, di bulan Januari 2022 mengalami penurunan kembali karena tersebarnya virus baru yang dinamakan Omicron dan penurunannya pun sangat drastis yaitu 10%, dan terakhir dibulan Februari 2022 kembali mengalami penurunan sangat signifikan karena melonjaknya virus Covid dan Omicron dan pandemi diperpanjang kembali dan penurunannya sebesar 30%. Dari uraian diatas disimpulkan bahwa terdapat masalah terhadap Martabak Kiki karena tingkat penjualan sering mengalami naik turun. Ini disebabkan karena dampak dari musibah yang tengah terjadi di Indonesia masa-masa ini. Covid-19 menjadi faktor terjadinya penurunan pendapatan perusahaan. Dengan adanya ketentuan lockdown dan pandemi, menyebabkan pendapatan perusahaan sangat menurun.

Dari latar belakang masalah yang terjadi, penulis sangat tertarik untuk menganalisis penerapan pelayanan Martabak Kiki Bogor Selatan, harapannya untuk dapat menjadikan tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan apakah berpengaruh atau tidak. Oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan**. Guna memperoleh apakah memang benar kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan. Kalau pun berpengaruh maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya rasa empati para karyawan terhadap pelanggan yang terkadang membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.
2. Dalam melakukan pelayanan karyawan masih kurang senyum, ramah dan masih lama dalam pelayanannya.
3. Hasil penjualan selama enam bulan yang menunjukkan tren naik turun

sebagai bentuk masih rendahnya kepuasan pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan.

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Martabak Kiki Bogor Selatan, menunjukkan bahwa masih banyak terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebar nya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan.
2. Penulis menggunakan Kualitas Pelayanan sebagai variable independent tanpa memecahnya atas masing- masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan Martabak Kiki Bogor Selatan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan Martabak Kiki Bogor Selatan
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Martabak Kiki Bogor Selatan

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Martabak Kiki Bogor Selatan sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di masa yang akan datang.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan sumber bacaan dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya bagi yang ingin meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi

masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan mengenai teori-teori yang menjelaskan tentang pengertian dan definisi yang diambil dari beberapa kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dijelaskan secara lebih lengkap dan mengupas fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam penyusunan penelitian ini.