

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bertambahnya minat berbisnis Perkembangan Ekonomi merupakan pengaruh utama bagaimana negara tersebut bisa dilirik oleh universal sehingga banyak hal yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan perkembangan ekonomi, contohnya pemerintahan memberikan peluang kepada masyarakat untuk membuat usaha atau bisnis baik itu usaha kecil maupun besar, contohnya seperti UMKM. Maka dari itu saat ini banyak orang yang membuat usaha atau bisnis untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Seperti halnya dengan perusahaan yang sedang diteliti saat ini, alasan utama perusahaan tersebut dari awal sampai saat ini masih beroperasi karena ekonomi.

UMKM atau Usaha Mikro Kecil Menengah di Indonesia memiliki arti penting sebagai faktor berkembangnya ekonomi di Indonesia. Di Era Revolusi Industri 4.0 banyak orang yang memiliki usaha dengan memanfaatkan peluang untuk mengembangkan usahanya dalam bidang apapun. UMKM dilakukan oleh semua kalangan dalam bidang fashion, agribisnis, kuliner, kecantikan dll. Usaha dalam bidang kuliner ini bisa dikatakan usaha yang cukup berkembang dilihat dari banyaknya masyarakat yang berminat membuka usaha tersebut. Selain itu kuliner banyak sekali diburu oleh orang-orang yang memiliki keinginan yang cukup besar untuk menjelajah kuliner dan salah satu alasan kenapa usaha kuliner ini sangat berkembang karena tergolong kebutuhan pokok.

Kepuasan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pembeli yang datang kembali untuk membeli produk tersebut atau berkunjung itu berawal dari rasa puas. Salah satu harapan pembeli ketika ingin berkunjung bukan hanya dari segi kualitas atau harga tapi juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik sehingga pembeli dapat datang ke tempat tersebut dengan puas. Kepuasan ini akan terus mereka rasakan apabila mereka mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan D'besto merupakan tempat makanan siap saji yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman seperti, ayam geprek, burger, dll. D'besto sendiri memiliki beberapa cabang, salah satunya berada di Jalan

Veteran III Desa Banjarsari kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. D’besto Veteran ini berdiri sejak bulan Mei 2021. D’besto sendiri di dirikan oleh Bapak Ahmad Puad dan Bapak Alfian Dermawan, dan di pimpin oleh HRD dan Supervisor yang di duduki oleh Bapak Eki (HRD) dan Bapak Anas Permadi (Supervisor). D’besto veteran memiliki 5 pegawai yaitu : 1 Kepala Toko, 2 Staff, 2 kasir.

Adapun tingkat penjualan D’besto pada bulan Desember 2021 sampai Februari 2022 terdapat pada gambar 1.1. Penjualan D’besto pada bulan Desember mengalami kenaikan drastis yaitu sebesar 80% karena pada bulan itu banyak sekali promo di penjualan online. Pada bulan Januari mengalami penurunan sebesar 20%, selanjutnya bulan Februari mengalami kenaikan lagi sebesar 10%. Dibulan Desember mengalami kenaikan disebabkan oleh banyak nya promo di market online D’besto sendiri.



Gambar 1.1. Rekapitulasi Hasil Penjualan (Dalam Persen)
Sumber : Outlet D’besto. Hasil penjualan tidak dipublikasikan

Berdasarkan gambar 1.1 serta uraian diatas, tersebut maka penulis simpulkan bahwa terdapat masalah pada D’besto karena penjualan perbulannya selalu mengalami berfluktuasi. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh D’besto untuk menjadikan konsumen sebagai pelanggannya dan tingkat pelayanannya pun yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan D’besto. Maka dari itu penulis mencoba melakukan analisis lebih jauh mengenai “Pengaruh kuitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan D’besto.”

1.2. Identifikasi Masalah

1. Bahan baku produk yang diperlukan D'besto sangat jauh.
2. Outlet belum menyediakan tempat untuk makan di tempat (Tempat untuk pesan dine in).

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan keterbatasan penulis seperti, waktu, tenaga, biaya dalam melaksanakan penelitian di lapangan, maka penulis hanya mengkaji kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan D'besto.

1.4. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diterapkan pada D'besto.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan D'besto.

1.5. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan D'besto.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi penulis, untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diterapkan pada D'besto dan mengetahui kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan D'besto.
2. Bagi pembaca, untuk menjadi bahan referensi dan kajian tentang tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan D'besto.
3. Bagi pihak kampus, membantu mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam sistematik penulisan tugas akhir ini di bagi menjadi 5 bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas teori-teori ataupun bahan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis beserta cara memperoleh data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang visi, misi dan gambaran umum perusahaan yang penulis teliti serta uraian hasil dari pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memuat simpulan serta saran perkembangan pada D'besto bagi peneliti yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

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