

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat perbaikan ekonomi yang semakin tinggi disertai dengan semakin banyaknya manusia yang keluar rumah untuk berbagai kesibukan menyebabkan industri restoran/rumah makan dapat berkembang pesat seperti sekarang ini (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003). Pola hidup masyarakat pun mulai bergeser, yaitu makan di rumah makan bersama keluarga atau partner menjadi sebuah kebutuhan. Oleh karena itu, penyelenggaraan makanan merupakan suatu keharusan, baik di lingkungan keluarga maupun kerja.

Bisnis makanan di Malang pun mengalami perkembangan yang sangat pesat, dimana dapat dijumpai menjamurnya bisnis makanan mulai dari yang berskala kecil yaitu bisnis makanan yang terdapat di tepi jalan, seperti warung-warung dan kafe tenda, bisnis makanan berskala menengah seperti depot, rumah makan, dan cafe, sampai dengan bisnis makanan yang berskala besar seperti restoran-restoran di hotel berbintang. Namun demikian, satu hal yang perlu diperhatikan dalam suatu bisnis usaha rumah makan bahwa prinsip penyelenggaraan makanan banyak yang terpenting adalah penyediaan makanan yang berkualitas baik, cita rasa tinggi sesuai dengan konsumen, dan harga layak (Mukrie, 1990). Selain itu para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para konsumen (Merdian, 2007).

Tomoo Steak x Grill merupakan salah satu restoran dengan menggunakan konsep Japanese, yang mengunggulkan menu steak dan daging panggang. Restoran ini memiliki tempat yang strategis, karena satu lokasi dengan toko baju, toko rokok elektrik/*vaporizer*, serta *babershop* yaitu

berada di Jalan Kendalsari No. 6, Kecamatan Lowokwaru, Malang dan memiliki jumlah pengunjung yang relatif banyak, yaitu sekitar 55-100 orang dalam sehari. *Tomoo Steak x Grill* ini berdiri sejak tahun 2016 dan memperkerjakan tujuh belas orang pegawai, sebelas diantaranya adalah laki-laki dan enam perempuan. Restoran ini buka setiap hari pukul 10.00-23.00 WIB. Pelanggan tempat makanan ini terdiri dari beberapa kalangan, yaitu dari pelajar, mahasiswa, pegawai, dan masyarakat umum.

Di Kota Malang mempunyai banyak sekali rumah makan yang menggunakan konsep Japanese, oleh karena itu restoran *Tomoo Steak x Grill* yang tergolong masih baru tersebut harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan konsumen agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualan serta pangsa pasar yang ada. Dalam membangun kepuasan konsumen tidak dapat begitu saja dilakukan, tetapi memerlukan proses yang panjang. Salah satu caranya adalah melalui kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam memenuhi harapan konsumen. sehingga para konsumen selalu merasa puas terhadap produk yang ditawarkan sehingga berdampak pada income dan frekuensi kunjungan rumah makan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Agustus - 17 September didapatkan data bahwa dari seratus konsumen yang pernah mengunjungi restoran *Tomoo Steak x Grill*, sebagian besar merasa puas dengan kualitas pelayanan dan produk *Tomoo Steak x Grill*, menunjukkan bahwa performa sudah bagus (diagram puas > tidak puas). Restoran berharap bahwa 100% konsumen menyukai kualitas pelayanan dan produk di *Tomoo Steak x Grill* tersebut, ternyata pada kenyataannya ada 22% konsumen tidak puas dan 27% lainnya kurang puas sedangkan 30% konsumen sudah puas dan 21% konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan dan produk di restoran *Tomoo Steak x Grill*. Berdasarkan hasil tersebut, *Tomoo Steak x Grill* berusaha meningkatkan lagi performanya untuk mengurangi dan menghilangkan pendapat konsumen yang tidak suka terhadap performa pelayanan dan produk di *Tomoo Steak x Grill*. Restoran *Tomoo Steak x Grill* harus melakukan perbaikan dari segi

keramahan serta kecepatan proses pelayanan agar konsumen lebih merasa puas.

Berdasarkan latar belakang diatas perlu diadakan penelitian tentang penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill* yang tergolong restoran baru agar pihak restoran dapat mengetahui sejauh mana atribut-atribut perusahaan memiliki kinerja yang memuaskan konsumen dan apa yang harus diperbaiki dalam kinerja yang dirasa kurang oleh konsumen.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill*?

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik konsumen di restoran *Tomoo Steak x Grill*.
- b. Menganalisis penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan/harapan di restoran *Tomoo Steak x Grill* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
- c. Menganalisis penilaian konsumen terhadap tingkat kinerja penyelenggara makanan di *Tomoo Steak x Grill* Malang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
- d. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen di restoran *Tomoo Steak x Grill* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

C. Manfaat Penelitian

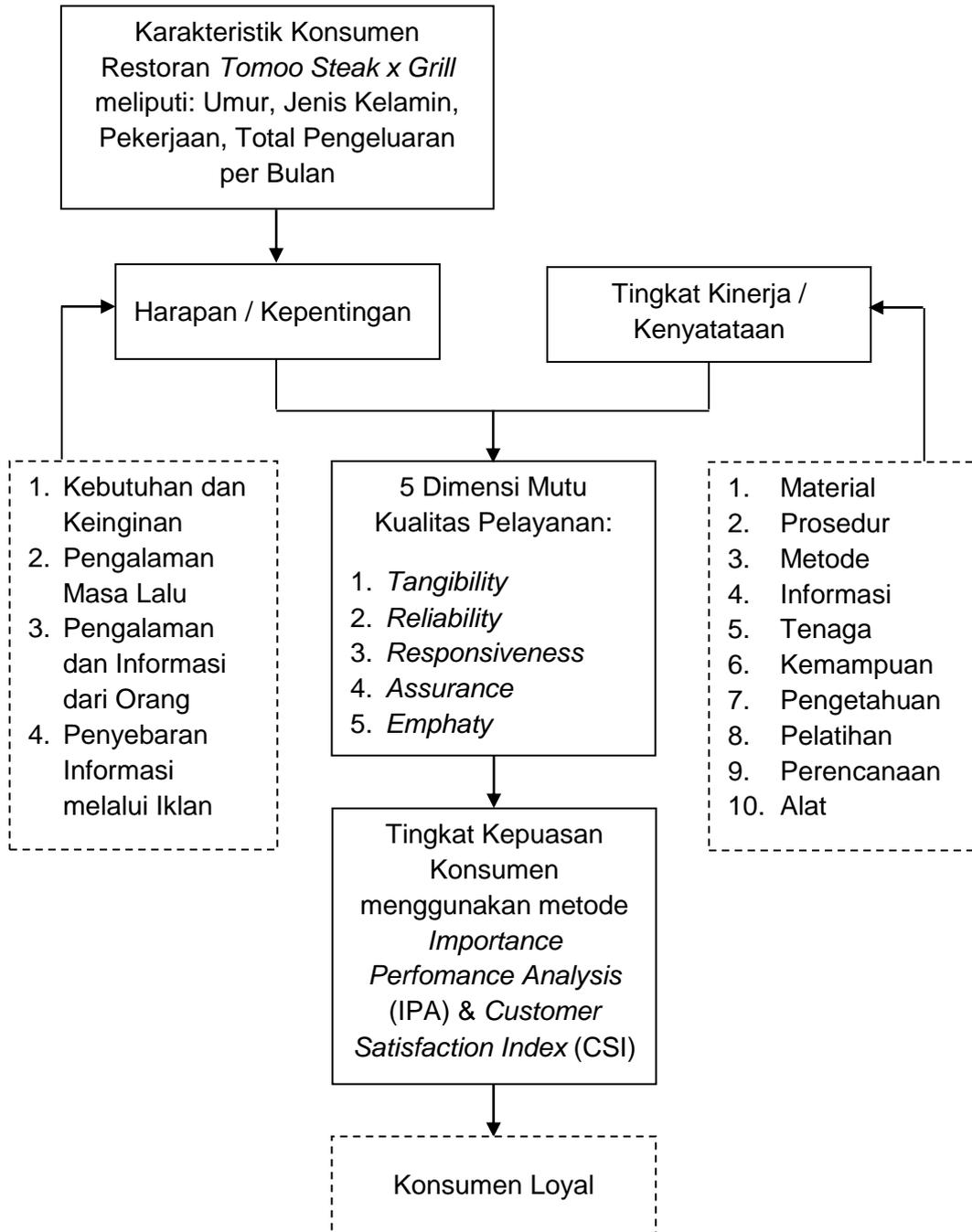
1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan serta menerapkan ilmu teori yang telah didapat tentang penyelenggaraan makanan institusi, khususnya dalam penerapan analisis kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill*.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi bagi penyelenggara makanan di restoran *Tomoo Steak x Grill* yang berguna dan bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan pelayanan.

D. Kerangka Pikir Penelitian



Keterangan:

Berbagai karakteristik konsumen restoran *Tomoo Steak x Grill* memutuskan untuk membeli makan di restoran tersebut agar memperoleh kepuasan. Kepentingan/harapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dan informasi dari orang, serta penyebaran informasi melalui iklan. Tingkat kinerja/kenyataan dipengaruhi oleh material, prosedur, metode, informasi, tenaga, kemampuan, pengetahuan, pelatihan, perencanaan, dan alat. Kepentingan/harapan dan tingkat kinerja/kenyataan dapat dinilai melalui lima dimensi mutu kualitas pelayanan, yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sehingga diperoleh hasil tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang akan menentukan konsumen akan loyal/tidak terhadap restoran *Tomoo Steak x Grill*.



: Diteliti



: Tidak diteliti