

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah pangan. Pada mulanya makanan dikonsumsi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar. Namun seiring dengan perkembangan jaman, produk pangan sudah tidak lagi menjadi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia semata, namun telah menjadi sebuah gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Selain itu, produk pangan saat ini berubah menjadi sebuah industri kuliner yang tidak hanya memberikan cita rasa tapi juga kebutuhan lain. Seperti halnya restoran tidak lagi hanya sebagai tempat penyedia makanan melainkan tempat pencarian suasana makan yang nyaman, pelayanan yang baik, cita rasa yang berbeda, dan bahkan untuk berekreasi. Hal inilah yang membedakan restoran dengan tempat penyedia makanan yang lain.

Seperti yang dikatakan Bartono & Ruffino (2005: 5) bahwa orang mau membeli makanan di sebuah restoran, bukan lagi karena chef, masakannya yang enak, atau harga, melainkan lebih karena kepentingan pribadi “apakah aku dan kepentingan-kepentinganku cocok dengan restoran itu”. Jika pelanggan merasa bahwa semua kepentingan pribadinya dapat diakomodir oleh restoran maka ia pun rajin kesana.

Belakangan ini banyak sekali dijumpai bisnis yang berkembang di bidang usaha makanan atau kuliner, baik restoran maupun jenis usaha yang serupa.

Menjamurnya bisnis di bidang ini karena memang masih banyaknya peluang dan potensi untuk dikembangkan dari inovasi dan kreasi.

Ketatnya persaingan di bidang bisnis pangan menuntut restoran harus tanggap menghadapi kondisi untuk mempertahankan kelangsungan hidup restoran tersebut. Beberapa restoran berupaya meningkatkan kualitas layanan dan rasa makanan untuk membuat konsumen puas. Hal ini akan menimbulkan kepercayaan dan memungkinkan konsumen mereka untuk datang kembali. Kualitas layanan dapat mempengaruhi pelanggan dan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan (Gilbert, 2004 dalam Fajriyah,dkk., 2014). Untuk itu upaya perbaikan sistem kualitas layanan penting bagi keberlangsungan bisnis pangan yang semakin ketat setiap tahunnya.

Warung Apung Rahmawati Lamongan adalah salah satu yang bergerak dalam industri jasa restoran di kabupaten Lamongan, yang menyediakan menu masakan citarasa jawa dan berada di jalan Simpang Kusuma Bangsa, dimana ini merupakan salah satu dari 11 cabang yang dimiliki Warung Apung Rahmawati; yaitu, Gresik (jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo), Lontar (jalan Lontar Baru) dan Rungkut (jalan Rungkut Alang-Alang) Surabaya, Tuban (jalan Letda Sucipto), Bojonegoro (jalan Veteran), Sedati (jalan Raya Pabean), Krian (jalan Gubernur Sunandar Priyo Sudarmo) Sidoarjo, Mojokerto (jalan RA Basuni), dan Jombang (Jalan KH Wahid Hasyim). Mulai banyaknya restoran yang berdiri di kabupaten Lamongan sendiri akan berdampak pada penjualan Warung Apung Rahmawati, sehingga menuntut mereka untuk lebih konsisten menjaga kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Karena selama ini belum dilakukan evaluasi

terhadap kualitas layanan secara berkelanjutan sehingga jumlah pelanggan masih naik turun. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pengukuran untuk mengetahui tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan demi meningkatkan kinerja dan meraih loyalitas pelanggan sehingga mampu menarik lebih banyak lagi pelanggan yang datang (bukan hanya pada bulan puasa, tanggal merah atau hari libur).

Salah satu cara mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (Ratnasari & Aksa, 2011:107).

Sedangkan untuk mengevaluasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan diagram *fishbone* berpotensi untuk diimplementasikan. Dimana diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis suatu proses atau situasi dan menemukan kemungkinan penyebab suatu persoalan/masalah yang terjadi (Tjiptono & Diana, 2003:193).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Usulan Perbaikannya Menggunakan *Servqual* dan Diagram *Fishbone* Pada Warung Apung Rahmawati, Lamongan”.

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut-atribut kualitas layanan yang ada pada Warung Apung Rahmawati Lamongan?
2. Berapa besar kesenjangan yang terjadi antara harapan pelanggan dan kenyataan atas layanan yang diberikan oleh Warung Apung Rahmawati Lamongan?
3. Bagaimana mengidentifikasi akar permasalahan dari lima atribut kualitas layanan Warung Apung Rahmawati Lamongan yang memiliki kesenjangan terbesar menggunakan diagram *fishbone*?
4. Bagaimana usulan perbaikan berdasarkan identifikasi permasalahan dengan diagram *fishbone*?

## I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan yang ada pada Warung Apung Rahmawati Lamongan.
2. Mengetahui besarnya *gap* atau kesenjangan yang terjadi antara harapan pelanggan dan kenyataan atas layanan yang diberikan oleh pihak Warung Apung Rahmawati Lamongan.

3. Mengidentifikasi akar permasalahan dari lima atribut kualitas layanan Warung Apung Rahmawati Lamongan yang memiliki kesenjangan terbesar menggunakan diagram *fishbone*.
4. Mengetahui alternatif usulan perbaikan berdasarkan identifikasi permasalahan dengan diagram *fishbone*.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis  
Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan tentang manajemen operasi khususnya tentang kualitas, jasa, *servqual* dan diagram *fishbone*.
2. Bagi perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Warung Apung Rahmawati tentang implementasi *service quality* dan diagram *fishbone* untuk mengukur kualitas layanan dan untuk mengetahui sebab-sebab adanya permasalahan dalam kualitas layanan Warung Apung Rahmawati Lamongan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan.
3. Bagi pihak lain  
Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan terutama mengenai konsep *quality*, *service quality* (*Servqual*) dan diagram *fishbone* serta sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi

penelitian selanjutnya dalam permasalahan yang sama ataupun untuk diteliti lebih lanjut.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman atas materi–materi yang dibahas dalam skripsi ini maka sistematika penulisan akan disusun dengan urutan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, tinjauan kepustakaan dari penelian-penelian terdahulu, dan kerangka berfikir. Dalam landasan teori akan dijelaskan mengenai teori yang berkaitan dengan konsep dasar dari *quality* itu sendiri, *service quality*, dan diagram *fishbone* yang dijadikan acuan atau pedoman dalam melakukan langkah–langkah penelitian sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, jenis

dan sumber data yang dibutuhkan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Bab pembahasan ini berisi mengenai gambaran umum objek dan subyek penelitian, serta merupakan analisis data hasil dari pengumpulan dan pengolahan data sebelumnya. Analisis data ini menggunakan konsep *Service Quality* dan diagram *fishbone*.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. kesimpulan ini berisi rangkuman secara keseluruhan berdasarkan hasil dari proses penelitian yang dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan. Serta saran untuk penelitian lebih lanjut.