

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Geprek Jawaara Serang merupakan usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang bergerak di bidang makanan dan minuman yang terletak di Serang, Banten. UMKM ini berdiri sejak tahun 2016. Geprek Jawaara Serang memiliki restoran di Pisang Mas Serang.



**Gambar 1.1 Logo Geprek Jawaara.**

*Sumber:* (Instagram.com, 2020)

UMKM Geprek Jawaara Serang memiliki beberapa jenis menu yaitu, ayam, bebek, dan lele. UMKM Geprek Jawaara Serang memiliki beberapa tingkatan untuk level pedasnya dengan sebutan untuk level 1 (kacung), level 2 (preman) dan level 3 (jawara). Menu unggulan dari UMKM ini yaitu (GAMPAR) Geprek Ayam Pedas Nampar dan untuk harga dimulai dari Rp. 6.000 hingga paling tinggi Rp. 21.000.

### **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Maraknya bisnis kuliner di era endemi Covid-19 menciptakan persaingan bisnis yang semakin ketat yang mengharuskan pengusaha kuliner untuk lebih kreatif dan menciptakan ide yang unik dengan cita rasa yang nikmat demi

menarik dan mempertahankan pelanggan. Persaingan yang ketat mengharuskan perusahaan untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan (Dewi, Luh Komang Candra, et al., 2022). Perkembangan bisnis kuliner yang sangat pesat di Provinsi Banten digambarkan pada Tabel 1.1 terutama Kota Serang sebagai ibukota Provinsi Banten.

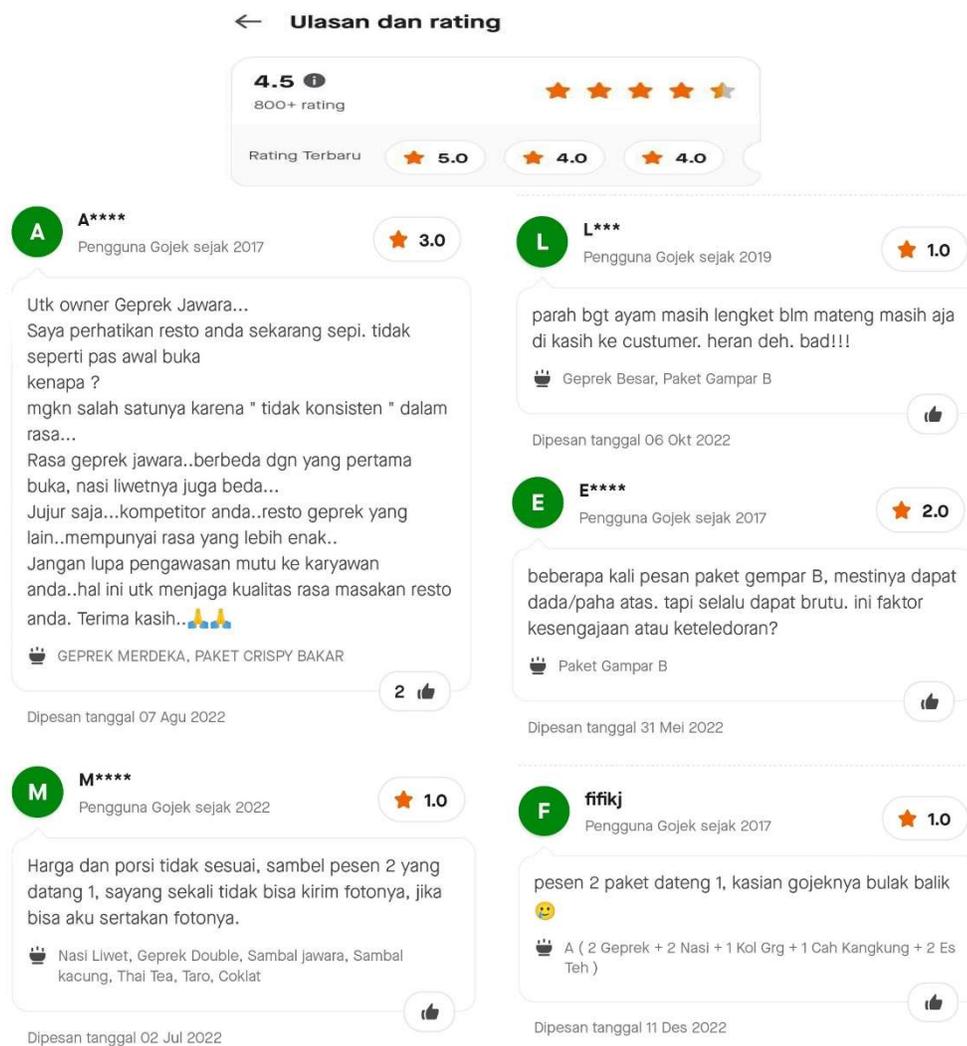
**Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan di Provinsi Banten.**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Restoran			
		2018	2019	2020	2021
1.	Kabupaten Pandeglang	118	124	116	116
2.	Kabupaten Lebak	56	57	56	56
3.	Kabupaten Tangerang	810	878	907	907
4.	Kabupaten Serang	18	18	16	16
5.	Kota Tangerang	406	418	426	426
6.	Kota Cilegon	2	10	12	12
7.	Kota Serang	51	51	56	56
8.	Kota Tangerang Selatan	314	477	477	477

*Sumber : (Dinas Pariwisata Provinsi Banten)*

Jumlah pertumbuhan rumah makan di Provinsi Banten yang dideskripsikan pada Tabel 1.1 dan didapatkan dari Dinas Pariwisata Provinsi Banten dalam rentang tahun 2018 hingga 2021. Meskipun terjadinya wabah COVID-19 di Indonesia pada tahun 2020 hingga tahun 2021, jumlah rumah makan tetap dalam angka yang signifikan banyak walaupun beberapa daerah mengalami penurunan. Berlandaskan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persaingan bisnis kuliner atau rumah makan di Provinsi Banten semakin ketat yang dipicu oleh gaya hidup masyarakat yang lebih menyukai bersosialisasi diluar rumah seperti rumah makan.

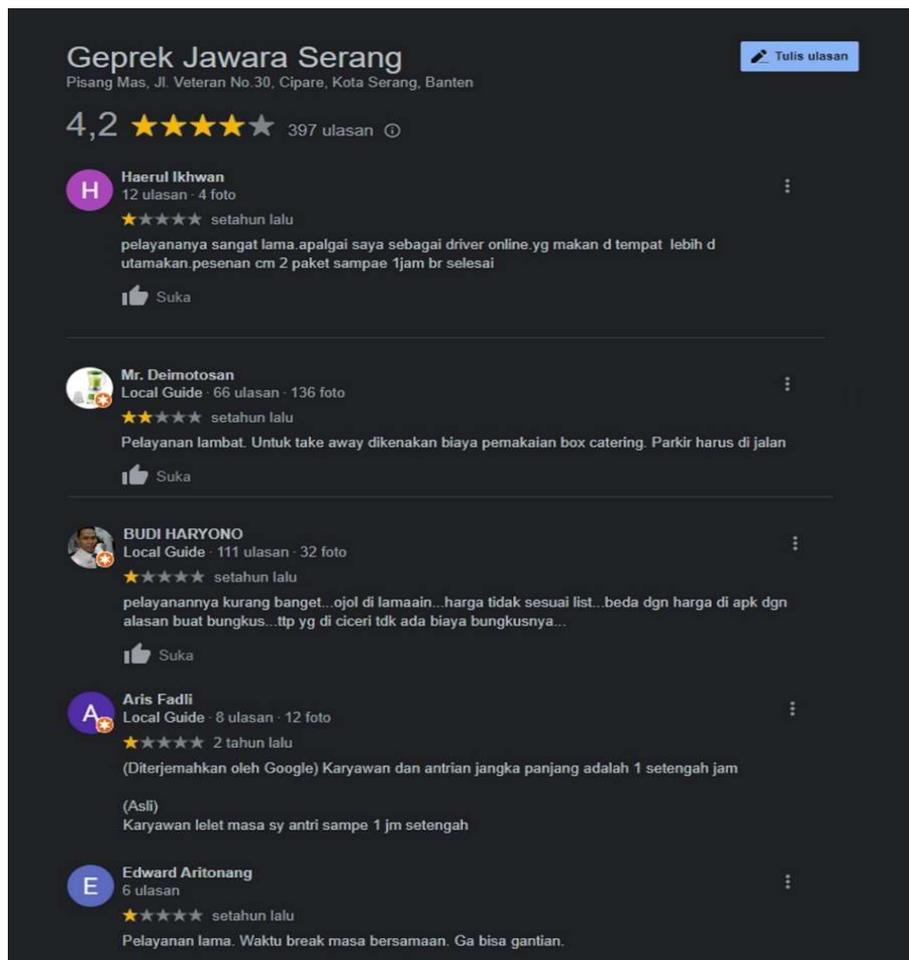
Sejak wabah Covid-19 melanda Indonesia, tren kuliner berkembang menjadi *online* sebagai alternatif pemasaran. Konsumen lebih menyukai untuk mencari referensi kuliner dengan berlandaskan pada ulasan di internet dan melakukan pemesanan melalui aplikasi ojek *online*. Pemesanan yang tersedia saat ini pada UMKM Geprek Jawa Serang yang digambarkan pada Gambar 1.2 menggunakan aplikasi Go Food.



**Gambar 1.2. Rating dan Ulasan Geprek Jawa Serang.**

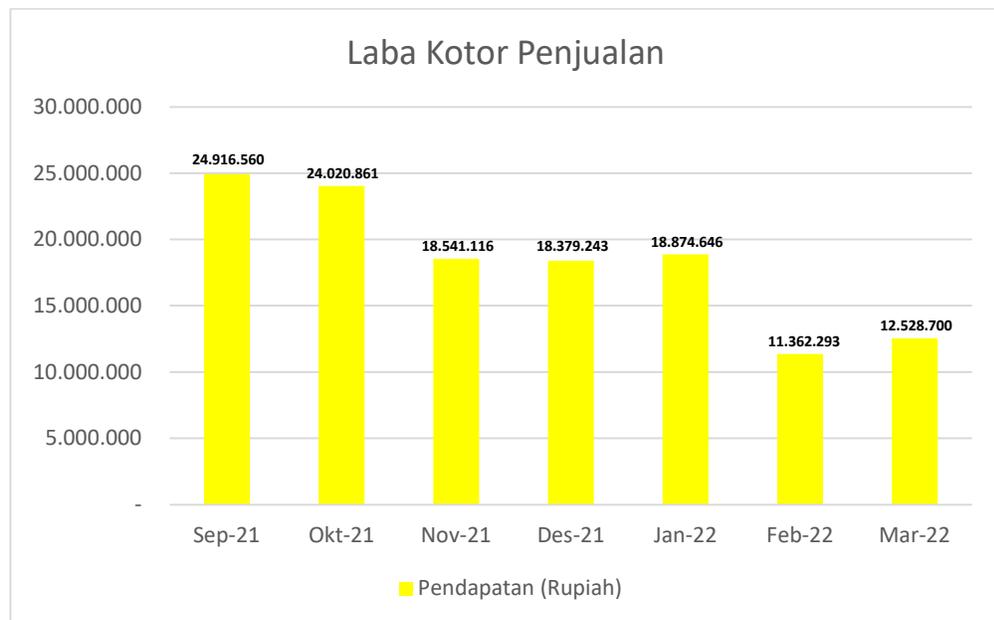
*Sumber:* (Gofood, 2022).

UMKM Geprek Jawaara Serang berlandaskan Gambar 1.2 mendapatkan *rating* 4.5 dari sekitar 800 ulasan yang ada di aplikasi Go Food. Gambar 1.3 menjelaskan bahwa UMKM Geprek Jawaara Serang mendapatkan *rating* 4.2 dari 397 ulasan pada *Google Review*. Pelanggan memberikan 128 ulasan negatif dari 397 ulasan berupa komplain dan *rating* dengan bintang satu atau dua karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.



**Gambar 1.3 Rating dan Ulasan Negatif Geprek Jawaara Serang.**  
*Sumber: (Google.com, 2022)*

Berlandaskan pada ulasan negatif yang digambarkan pada Gambar 1.3 berdampak pada penurunan laba kotor yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Geprek Jawa Serang sehingga pemilik ingin melakukan evaluasi pada bisnisnya. Penurunan penjualan yang digambarkan pada Grafik 1.1 ditandai dengan penurunan laba kotor yang dihasilkan.



**Grafik 1.1 Laba Kotor Penjualan UMKM Geprek Jawa Serang.**

*Sumber :* (Pemilik UMKM Geprek Jawa Serang, 2022)

Laba kotor penjualan Geprek Jawa Serang yang dijelaskan pada Grafik 1.1 mengungkapkan bahwa bulan September 2021 hingga Maret 2022 mengalami penurunan. Penurunan ini dapat dievaluasi berdasarkan ulasan negatif yang dijelaskan pada Gambar 1.3 yang mengungkapkan bahwa pelanggan kurang tertarik untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan UMKM Geprek Jawa Serang kepada orang lain dikarenakan kualitas layanan yang diterima

kurang memuaskan. Maka dari itu, pemilik UMKM Geprek Jawara Serang perlu memperbaiki kualitas layanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Persaingan yang ketat menyebabkan penurunan laba kotor penjualan yang dibuktikan dengan 128 ulasan yang berisi komplain serta *rating* dengan bintang satu maupun dua sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh Geprek Jawara Serang masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan yang ditandai dengan pelayanan yang cukup lama, kurangnya penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam), kurang cepat tanggap serta tidak konsistennya kualitas makanan yang diberikan kepada pelanggan. Penerapan metode SERVQUAL sebagai alat pengukur kualitas pelayanan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pada lima dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berlandaskan pada 128 ulasan negatif dan hasil analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Geprek Jawara Serang. Dari uraian latar belakang diatas menjadikan alasan untuk pemilihan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Geprek Jawara Serang**” sebagai penelitian tugas akhir.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Geprek Jawara Serang merupakan unit mikro kecil menengah yang bergerak dalam bidang bisnis kuliner. Perkembangan dunia bisnis mendorong setiap UMKM untuk berinovasi dan memperbaiki kualitas layanannya agar mampu bersaing dengan kompetitor lain. Maka dari itu, tujuan perusahaan bergantung pada tingkat kualitas layanan yang disajikan karena perannya yang sangat penting dan berpengaruh terhadap prospek UMKM kedepannya.

Hal tersebut didasarkan pada indikator kualitas layanan pada metode SERVQUAL yang menjelaskan tentang lima dimensi kualitas layanan antara lain,

bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang bertumpu pada persepsi yang dirasakan oleh pelanggan. Lima dimensi tersebut berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang ditandai dengan *rating* dan ulasan serta berdampak pada prospek UMKM di masa mendatang. Tanpa adanya kegiatan pelatihan dan materi terkait penyajian layanan yang optimal kepada pelanggan, maka dapat mengakibatkan karyawan melakukan perbuatan kerja yang dapat menurunkan kualitas layanan.

Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL dapat menggunakan dua metode yaitu, metode analisis regresi linier berganda dan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode analisis regresi linier berganda membantu dalam menganalisis pengaruh hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang akurat dan sesuai dengan keadaan aktualnya. Berbeda dengan metode *importance performance analysis* (IPA), metode ini berfokus pada tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan nilai *gap* tiap variabel penelitian. Tujuan penelitian ingin menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan tanpa menghitung nilai *gap* antar variabel, sehingga metode SERVQUAL dan analisis regresi linier berganda merupakan metode yang tepat untuk digunakan dalam penelitian.

Jadi sebagai tindakan untuk mempertahankan kualitas layanan agar tetap optimal, salah satunya dengan cara menerapkan metode SERVQUAL dan metode analisis regresi linier berganda pada UMKM tersebut sehingga UMKM dapat melihat pengaruh-pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Geprek Jawara Serang. Berlandaskan hal tersebut, terciptalah beberapa pertanyaan penelitian yang mendasari, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada 5 dimensi kualitas layanan metode SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Dimensi kualitas layanan apa yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada UMKM Geprek Jawara Serang menggunakan metode SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UMKM Geprek Jawara Serang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Aspek Teoritis**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang manajemen pemasaran dan dapat dijadikan alat ukur kualitas layanan secara kuantitatif yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **1.5.2. Aspek Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pemilik UMKM Geprek Jawara Serang untuk memilih strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi tantangan, terutama strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.6. Sistematika Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika kajian dan penjelasan terkait laporan penelitian yang terdiri dari Bab I hingga Bab V.

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan secara umum, padat, dan jelas menggambarkan isi penelitian. Bab I terdiri dari: gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup terkait teori-teori yang digunakan dari yang umum hingga khusus, disertai penelitian terdahulu dengan kerangka pemikiran penelitian dan menghasilkan hipotesis.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini mencakup penjelasan terkait metode dan teknik yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Bab ini juga menjelaskan terkait jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini juga menyajikan hasil analisis data penelitian dengan membandingkan dengan penelitian sebelumnya dan landasan teori yang relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan diakhirnya.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini mencakup kesimpulan dari hasil untuk menjawab rumusan permasalahan penelitian dan saran yang berkaitan dengan manfaat dari penelitian.