

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha khususnya dalam bidang kuliner berkembang sangat pesat dengan berbagai jenis produk yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikannya. Hal ini membuat konsumen mempunyai alternatif pilihan dalam menggunakan produk yang di tawarkan oleh produsen. Jumlah bisnis kuliner yang semakin berkembang pada saat ini menjadikan persaingan yang semakin ketat di industri makanan untuk mendapatkan perhatian dan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen menjadi penting dalam usaha kuliner, untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa puas. Kepuasan merupakan hal yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan untuk mempertahankan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya. Menurut Atmawati dan Wahyuddin (2007:3) Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanannya, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Kota Medan merupakan salah satu kota besar di Indonesia, dimana terdapat berbagai macam wisata kuliner yang menjadi khas terpenting di kota Medan. Salah satu bentuk perkembangan kuliner ditandai dengan banyaknya jenis usaha kuliner yang didirikan untuk saling menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas dan bermutu untuk dapat memenuhi tingkat kebutuhan konsumen. Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan merupakan salah satu kuliner yang cukup besar di kota Medan.

Berikut merupakan data pengunjung pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan setiap bulannya :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pengunjung pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan Januari-Agustus 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
<b>Januari</b>	2915	<b>Mei</b>	2655
<b>Februari</b>	2714	<b>Juni</b>	2953
<b>Maret</b>	2371	<b>Juli</b>	2572
<b>April</b>	2510	<b>Agustus</b>	2355

Sumber : Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya (2018)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya, berfluktuatif setiap bulanya. Jika dilihat dari tabel, penurunan jumlah pengunjung terjadi pada bulan januari hingga maret dan kemudian jumlah pengunjung kembali meningkat pada bulan april hingga juni, namun pada bulan juli hingga agustus jumlah pengunjung kembali mengalami penurunan. Biasanya pemicu kenaikan jumlah pengunjung disebabkan

oleh perayaan-perayaan besar selama bulan tersebut, namun jumlah pengunjung yang berfluktuatif juga diduga dapat disebabkan oleh faktor kepuasan konsumen yang masih kurang optimal sehingga pengunjung masih mempertimbangkan rumah makan peasaing sebagai pilihannya sebagai tempat untuk makan.

Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya merupakan satu di antara Rumah Makan milik Wong Solo Group, Puspo Wardoyo yang mendirikan Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya pada Juli 2013. Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya yang berlokasi di Jalan H.M Joni yang menyediakan menu utamanya adalah daging ayam dengan bermacam menu makanan lainnya.

Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya juga memberikan sensasi masakan ayam yang spesial yang selalu berusaha memberikan kualitas terbaik untuk disajikan kepada kepada pengunjung. Tak hanya ayam yang ada di dalam menu, rumah makan juga menyediakan bebek dan ikan dengan berbagai variasi masakan. Namun yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, dan jaminan dari pelayanan Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M. Joni yang terlihat pada karyawan yang kurang mampu menyikapi dan melayani konsumen dengan baik.

Secara teori bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan terhadap lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Hamdani, 2006:11). Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan.

Bukti fisik yang tercemin dari suasana tempat atau gedung yang membuat konsumen merasa nyaman dan aman saat berkunjung ke Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya dengan tempat yang bersih konsumen akan merasa nyaman untuk bersantai saat menikmati makanan dan minuman yang dipesan. Dari hasil observasi ada beberapa peralatan atau perlengkapan yang dalam kondisi kurang baik seperti wastafel yang tidak berfungsi dan memerlukan perbaikan. Kondisi meja yang masih perlu di bersihkan dari peralatan makan yang kotor dari pengunjung yang selesai makan dari Rumah Makan Ayam penyet Surabaya. Tentu saja hal tersebut menyebabkan penilaian konsumen terhadap kinerja rumah makan menjadi menurun dan rasa puas yang dirasakan konsumen tidak tercapai secara maksimal.

Selain bukti fisik, konsumen juga diduga dapat diciptakan melalui keandalan karyawan terhadap rumah makan. Karena hal yang pertama kali terpikir dari konsumen adalah pelayanan karyawan yang baik. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Zoeldhan, (2012:137) Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari karyawan yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurat yang tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat dilihat dari keandalan memberikan pelayanan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai sengan *skill* (kemampuan) yang mereka punya, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.

Menurut dari hasil observasi keandalan karyawan pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya masih terbilang kurang, karena pelayanan karyawan yang kurang cekatakan dalam menangani kebutuhan akan pesanan konsumen yang membuat waktu tunggu pelayanan yang lama hingga membuat konsumen jenuh untuk menunggunya. Hal ini juga berakibat pada persepsi konsumen mengenai karyawan dalam melayani dan menjamu konsumen di Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan menyebabkan kepuasan konsumen belum tercapai secara optimal.

Selain bukti fisik dan keandalan, kepuasan konsumen juga diduga dapat diciptakan melalui jaminan pelayanan terhadap konsumen yang datang atau berkunjung ke Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan. Menurut Parasurama ddk (dalam Lupiyoadi 2008:182), Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan di dalam memanfaatkan barang yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan pada Rumah Makan Ayam Penyet Suarabaya terlihat pada pengetahuan karyawan pada menu masakan yang membuat konsumen paham terhadap yang akan dipesannya, serta rahma dan sopan terhadap pengunjung yang kurang berinteraksi terdahap konsumen saat pengunjung datang dan Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni

medan belum memenuhi ekspektasi konsumen dalam menyarankan keunggulan dan memberikan ulasan positif dari segi cita rasa masakan maupun kenyamanan kepada konsumen berkunjung pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni, Medan menjadi penyebab kepuasan konsumen belum tercapai secara optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk membuat judul penelitian tentang **“Pengaruh bukti fisik, keandalan dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
2. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
3. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
4. Bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
5. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?

6. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah ini ditujukan kepada konsumen Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan yang menilai tentang variabel bukti fisik, keandalan, dan jaminan yang disediakan dan ditawarkan oleh Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni, Medan mempengaruhi kepuasan konsumen.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan ?
4. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas sebelumnya, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M. Joni Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan , dan pemahaman penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh bukti fisik, keandalan dan jaminan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M. Joni, Medan

Sebagai tambahan informasi dan masukan kepada pemilik usaha dalam pengambilan kebijakan yang terkait dengan bukti fisik, keandalan dan jaminan terhadap konsumen.

3. Bagi Lembaga Manajemen Universitas Negeri Medan

Sebagai literature keputusan di bidang penelitian mengenai tentang pengaruh bukti fisik, keandalan dan jaminan terhadap terhadap kepuasan konsumen.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti yang ingin meneliti objek yang sama.

