

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat merupakan salah satu ciri dari modernisasi. Globalisasi memiliki dampak yang sangat besar terhadap perkembangan dunia bisnis. Pasar terbuka semakin luas dan peluang semakin besar, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksi. Persyaratan ini menuntut pengusaha untuk dapat memaksimalkan bisnis mereka dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka untuk bersaing di pasar. Oleh karena itu, pengusaha harus merencanakan strategi pemasaran yang kuat untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam persaingan perusahaan.

Perkembangan di dunia bisnis yang semakin kompetitif ini, diperlukan strategi yang jitu untuk memperebutkan konsumen. Salah satu cara bagi perusahaan untuk bersaing yaitu melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian konsumen dan mempengaruhi proses pembelian suatu produk atau jasa. Kualitas layanan merupakan aset yang dapat menggambarkan keadaan pelanggan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau berkualitas apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memuaskan pelanggannya.

Kualitas layanan tidak hanya bergantung pada pelayan. Kualitas layanan lebih ditentukan oleh konsumen, karena konsumen yang mendapatkan jasa tersebut dan dapat mengukur kualitas layanan sesuai dengan harapan konsumen dalam pemenuhan kepuasannya. Alasan lebih memilih variabel kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan memegang peran penting dalam perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Harapan pelanggan dapat dibentuk dari pengalaman,

komentar dari para kerabat, informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, tidak terlalu mementingkan harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan sehingga ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau pelayanan yang diberikan, dampaknya yaitu keuntungan bagi perusahaan akan meningkat dan pelanggan akan loyal terhadap produk yang kita tawarkan, karena apa yang diberikan oleh perusahaan melebihi harapan yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan maka pelanggan tidak terlalu peduli dengan harga sebuah produk atau jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap perusahaan harus memastikan bahwa pelanggannya puas dengan penawaran dan layanan yang baik. Bagaimanapun juga, perusahaan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis yang semakin meningkat. Untuk tetap kompetitif, perusahaan harus dapat memastikan kepuasan pelanggan. Upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar konsumen puas dan kemudian ingin kembali.

Situasi bisnis pada saat ini terus menerus mengalami perubahan dimana kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu selera konsumen yang berubah, peningkatan jumlah pesaing, teknologi yang semakin canggih dan kualitas pelayanan. Dengan adanya hal tersebut bisa dijadikan alasan pendukung agar bisnis bisa berkembang. Begitu juga dengan Indi Catering, Indi Catering mengikuti perkembangan dan perubahan faktor bisnis dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Indi Catering Service (Indi Cake & Bakery) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan ini berawal dari sebuah toko kelontong di jalan Jogja-Solo.

Tahun 1998 mengganti usaha di bidang jasa catering dengan nama Indi Catering Service (Indi & Bakery). Hal menarik dari Indi Catering yaitu melayani pemesanan catering baik prasmanan, racikan, coffee break, nasi box, nasi kenduri nasi hajatan, dan aqiqah. Untuk Indi Cake & Bakery melayani pemesanan aneka cake, roti manis, aneka kue kering (kacang bawang rasa mete, ampyang coklat, sus kering, lumpia, stik keju, sus seledri, dll), kue ulang tahun, dan aneka snack box. Untuk Indi Paket Pesta Pernikahan melayani pemesanan catering, snack, cake & bakery, dekorasi, tata rias dan busana pengantin, digital photo & video, *entertainment*, *sound system* & MC, undangan, dan souvenir.

Dalam perkembangan usahanya perusahaan ini telah menjalin kerjasama dengan beberapa instansi baik negeri maupun swasta di wilayah Yogyakarta dan Jawa Tengah, bahkan telah berhasil mengeksport salah satu produknya ke luar negeri. Selain institusi pendidikan, perusahaan ini juga menjalin kerjasama dengan PT Angkasa Pura Yogyakarta. Sebagai perusahaan Catering yang sudah berdiri sejak tahun 1998 dan banyak menjalin kerjasama dengan beberapa instansi yang perlu dilakukan oleh Indi Catering dalam membuat pelanggannya puas dan tetap setia yaitu perlu menanamkan image dalam benak pelanggan dengan menekankan pada pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indi Catering”**.

1.2 Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Indi Catering?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indi Catering?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indi Catering.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman serta memperdalam pengetahuan terutama tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini bertujuan untuk dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Diharapkan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan penelitian ilmiah dan teori-teori yang ada dapat diterapkan secara empiris di lapangan. .

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi menjadi sistematis dan terarah maka dibuatlah rencana susunan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta diakhiri dengan sistematika penulisan. .

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini secara khusus membahas teori-teori yang berkaitan dengan topik seperti pemasaran, kualitas, layanan, kualitas layanan, kepuasan, kepuasan pelanggan, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, hipotesis dan diakhiri dengan kerangka penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis memaparkan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan analisis data. .

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan masalah yang dihadapi serta cara pemecahannya. .

BAB V : PENUTUP

Bab ini dikemukakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, kemudian diakhiri dengan saran-saran yang berguna bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.

