

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia usaha yang sekarang ini semakin meningkat dan persaingan pun juga ikut meningkat. Berbagai perusahaan berlomba – lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harga agar dapat memenuhi kebutuhan pasar yang meningkat. Untuk memiliki kualitas produk maka dari itu kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh dalam proses jual beli supaya memberikan dorongan yang kuat untuk menjalin hubungan baik dan relasi yang menguntungkan dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan dasar faktor penting demi tercapainya kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan. Menurut Muiz, dkk (2019).

Hubungan emosional dan komunikasi yang kurang baik akan menimbulkan jarak antara agen dan konsumen. Kondisi seperti ini akan berakibat pada rendahnya inisiatif. Pengelola selalu menunggu keluhan masyarakat baru (Aswad et al., 2018).

Loyalitas pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seorang pelanggan harus memulai beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing- masing tahap karena setiap tahap mempunyai kebutuhan berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahapan

dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan klien perusahaan. (Argawijana, Asdar Djamereng, 2020).

Disetiap daerah umumnya ada beberapa toko kue oleh-oleh yang menyediakan penjualan baik grosir dan eceran yang produknya makanan khas dari daerah itu sendiri. Yang salah satunya toko kue grosir dan eceran keluarga. Dengan berdirinya pusat toko kue grosir dan eceran keluarga ini dengan tempat yang sangat strategis di tepi Jalan Raya Lintas Sumatra bisa menjadikannya sebagai pusat grosir dan eceran bagi masyarakat yang ingin membeli berbagai macam makan ataupun oleh-oleh.

Toko Kue Keluarga menjual berbagai macam kue khas dari daerah daerah sekitarnya. Misalnya, kacang GDR, Kue Gelang, Emping yang bisa menjadi tujuan utama bagi para wisatawan yang melewati daerah tersebut.

Dengan demikian dengan adanya proses analisa kualitas pelayanan dan harga barang sangatlah penting untuk kemajuan dari dari toko kue keluarga agar konsumen menjadi betah berbelanja dan konsumen pun bisa menjadi pelanggan tetap dari toko kue keluarga. Analisa kualitas pelayan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan penerapan metode secara online dengan membuatkan website, dengan itu bisa mempermudah dalam proses analisis karena menggunakan logika pemograman yang berbasis metode *Importance Performance Analysis*.

Okeh karena itu metode *Importance Performance Analysis* dirasa tepat digunakan dalam menganalisa kualitas pelayanan dan harga barang pada Toko Kue Keluarga.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan merancang analisa program pada Toko Kue Keluarga dengan judul Penelitian: **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana analisa dan perancangan metode *Importance Performance Analysis* agar memudahkan pada proses analisis ?
- 2) Bagaimana menerapkan aspek pelayanan yang baik pada Toko Kue Keluarga agar membantu meningkatkan kualitas pelayanan?
- 3) Bagaiman proses perbaikan kualitas pelayanan agar membantu meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini lebih efektif, maka ada beberapa batasan masalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
- 2) Memerlukan koresponden kurang lebih sekitar 50 koresponden untuk mengisi data secara online.

- 3) Penelitian dilakukan pada Toko Kue Keluarga untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada disana.
- 4) Perancang sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP & database MySQL.

1.4 Hipotesa

Jawaban sementara yang dapat diambil dari rumusan masalah diatas sebagai berikut :

- 1) Diharapkan dengan perancangan website yang diprogram dengan menggunakan logika dari metode *Importance Performance Analysis* dapat mempermudah proses analisis kualitas pelayanan.
- 2) Diharapkan aspek pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan asil akhir yang akan didapat dari proses analisis kualitas pelayanan.
- 3) Diharapkan dengan menggunakan data yang akurat dan metode yang baik dan benar serta mengimplementasikan metode menggunakan website dapat membantu proses perbaikan kualitas pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan mengukur harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Toko Kue Keluarga.
- 2) Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan atribut apa yang perlu diperbaiki pelayanannya dalam kualitas pelayanan yang ada.

- 3) Dengan melakukan perancangan metode *Importance Performance Analysis* dapat mengetahui apa saja masalah yang ada pada Toko Kue Keluarga.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Toko Kue Keluarga agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen
- 2) Meningkatkan pendapatan Toko Kue Keluarga karena kualitas pelayanan sudah dilakukan audit dengan benar.
- 3) Untuk memudahkan Toko Kue Keluarga dalam mencapai tujuan pelayanan yang baik.

1.7 Tinjauan Umum Organisasi

Tujuan umum perusahaan menggambarkan tentang Toko Kue Keluarga sebagai objek penelitian.

1.7.1 Sejarah Toko Kue Keluarga

Toko Kue Keluarga merupakan toko kue yang berbasis grosir dan eceran di Kawasan Jalan Raya Padang Panjang menuju Bukittinggi. Toko Kue Keluarga ini awal berdirinya sekitar tahun 1980, pada saat itu hanya bangunan kecil yang di Kelola oleh Mak Datuak Sidi, Sekitar tahun 1985 toko kue ini serah kelolakan kepada keponakannya yaitu Ibuk Nelfida.

Setelah toko di ambil alih oleh Ibuk Nelfida, maka dibangunlah sebuah ruko oleh Ibuk Nelfida sampai sekarang terus berkembang. Sekarang berbagai macam barang atau kue sudah banyak disediakan di toko ini, dengan demikian Ibuk Nelfida terus memperbaiki kualitas pelayanan yang ada ditokonya.

1.7.2 Struktur Toko Kue Keluarga



Gambar 1.1 Struktur Toko Kue Keluarga

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diuraikan pembagian tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Pemilik Toko/Owner

Pemilik toko bertugas memimpin dan mengendalikan usaha dan bertanggung jawab dalam pengelolaan toko. Memberikan solusi dari masalah yang ada pada toko kue. Mengontrol dan mengawasi para karyawan yang bekerja pada Toko Kue Keluarga.

2. Kasir/Administrasi

Kasir sekaligus administrasi toko bertugas untuk proses pembayaran konsumen dan mengelola data yang ada pada toko kue keluarga.

3. Pelayan Toko

- a. Melayani konsumen yang datang ke toko kue keluarga.
- b. Merapikan tata letak barang atau kue yang ada.