

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Restoran adalah tempat untuk menyediakan makanan dan minuman untuk tamu. Restoran secara umum adalah salah satu tempat atau bangunan yang di kelola secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik, baik makanan maupun minuman. Serta mempunyai fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Di kota Jepara saat ini banyak jasa penjual makanan seperti angkringan, *caffè*, warung makan dan restoran yang masing – masing memiliki karakteristik *customer* yang berbeda-beda. Salah satunya Restoran Maribu.

Restoran Maribu adalah restoran yang berada di Kota Jepara yang makanannya bertema makanan tradisional. Tidak ketinggalan Restoran Maribu menyajikan beragam fasilitas untuk menarik hati pelanggan diantaranya *free wifi*, Mushola, area parkir yang luas, dan tempat untuk bermain anak-anak. Restoran Maribu juga memiliki menu-menu spesial yang diminati para pelanggan baik makanan maupun minuman.

Meskipun Restoran Maribu sudah menyediakan fasilitas lengkap persaingan antar restoran di Jepara tentunya semakin ketat. Apalagi dimasa pandemi Covid -19 tentunya restoran – restoran akan memberikan promo atau diskon untuk menjual produk. Dimasa sekarang ini banyak konsumen memilih pemesanan secara *online*. Untuk meminimalisir penyebaran covid-19 menghadapi kondisi saat ini , Restoran juga melakukan inovasi berjualan melalui aplikasi dan *delivery* pihak restoran sehingga memudahkan konsumen dalam membeli makanan. Dengan penjualan menggunakan aplikasi saat ini pihak restoran belum mampu memaksimalkan sesuai permintaan pelanggan. Kendala tersebut dapat dilihat saat kurang cepatnya respon dari pelayanan Restoran Maribu. Karena mereka lebih mengutamakan pada konsumen yang berkunjung langsung di Restoran Maribu. Restoran Maribu juga terkenal dengan harga yang relatif mahal, namun terkadang

kualitas cita rasa tidak konsisten dari menu yang disajikan. Hal ini tentunya memberikan dampak bagi pelayanan konsumen dan akan mempengaruhi penjualan restoran.

Banyak aspek menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih produk yang diinginkan cenderung memiliki pertimbangan-pertimbangan tersendiri sebelum memilih dan memutuskan untuk membeli produk. Tentunya para konsumen yang berkunjung memiliki tujuan untuk mendapatkan produk yang diinginkan perimbangan yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang menjadi pertimbangan, seperti pertimbangan harga, rasa, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Karena sistem kualitas pelayan yang diberikan belum sesuai dengan ekspektasi dan persepsi pelanggan maka restoran harus memahami dan memperbaiki sistem pelayanannya dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pihak manajer restoran, pada tahun sebelumnya restoran memperoleh rata-rata pendapatan sebesar Rp1.560.808.850 dalam satu tahun. Namun, pada tahun 2020 mengalami penurunan pendapatan rata-rata sebesar 12%. Restoran lain seperti Rengkot buyut, D'Jago Resto, Sriya Caffé, Flamingo Joe, dan Pondok Rasa dengan harga, rasa dan konsep tempat yang berbeda membuat persaingan semakin ketat untuk mempertahankan kualitas produk serta pelayanan agar konsumen berkunjung lagi ke Restoran Maribu, maka peneliti merasa perlu adanya analisis untuk membantu dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Restoran Maribu.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penulisan adalah:

1. Faktor apa saja yang menjadi penilaian kualitas pelayanan di Restoran Maribu?
2. Bagaimana perbaikan *Quality Functions Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Maribu Restaunt?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor penilaian terhadap kualitas pelayanan di Restoran Maribu.
2. Untuk mengetahui perbaikan Quality Function Deployment (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Restoran Maribu .

1.4 Batasan masalah

Batasan masalah dari tugas akhir yang disusun, sebagai berikut:

1. Analisis menggunakan metode QFD hanya terbatas pada Matriks *House Of Quality*.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada konsumen yang berkunjung pada saat pembelian sedang berlangsung dalam periode satu bulan dan menggunakan *software SPSS versi 16*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir yakni dibagi dalam lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TUJUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang diperlukan dan mendukung untuk menyelesaikan masalah dengan menggunakan beberapa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan objek penelitian, variabel penelitian, rancangan metode pengumpulan data, metode analisis data penelitian. Bab ini membahas mengenai pengambilan dan pengolahan menggunakan alat-alat analisis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menguraikan data pengamatan yang diperlukan terhadap penelitian serta proses yang terkait dengan hal yang sedang diamati dan yang dilakukan pula pengolahan data. Kemudian dilakukan analisa terhadap hasil pengukuran dari tahap-tahap tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Memberikan kesimpulan dan saran-saran bagi perusahaan yang didasarkan pada hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya.