

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Keadaan persaingan yang semakin kompetitif dan ketat, ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk sejenis. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui. Sebaliknya, jika konsumen merasa kecewa atau tidak puas, berarti perusahaan tidak mampu memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik konsumen. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan konsumen berdampak pada terciptanya loyalitas konsumen.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki kinerja baik, biasanya mampu mengerjakan suatu pekerjaan sesuai standar kualitas yang ditetapkan, datang dan pulang tepat waktu, mampu bekerja secara efektif dan mandiri. Untuk menghasilkan sesuatu karya, karyawan harus mau dan bisa melakukan tugas-tugas yang dibebankan oleh atasan sesuai tanggung jawabnya. Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Rahim, Suwasono dan Rusadi (2022); Dewi dan Wijaya (2022); serta penelitian Pramulaso (2020). Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi, hasil penelitian Rahim, Suwasono dan Rusadi (2022) mengadakan penelitian di Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Tulungagung dengan jumlah sampel 100 orang. Dewi dan Wijaya (2022) mengadakan penelitian pada Mini Market Arifamart Kota Lhoseumawe dengan jumlah sampel 98 orang. Pramulaso (2020) meneliti di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan dengan mengambil sampel 45 orang.

Hasil penelitian Susilawati dan Hernawati (2022) yang meneliti pada UD. Mini Top di Medan Johor dengan mengambil sampel 44 orang pelanggan. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan penelitian Sarita, Ilyas dan Rahmi (2023) meneliti di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie dengan jumlah sampel 100 nasabah. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa hasil penelitian terdahulu tidak konsisten, maka penulis mengadakan penelitian pada Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan dengan mengambil sampel sebanyak 93 orang. Hal ini bertujuan untuk menguji kebenaran hasil penelitian sebelumnya.

Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan merupakan salah satu perusahaan restoran yang terkenal dan viral di Kota Medan dan sekitarnya saat ini. Konsumen sering mengeluh dan kecewa karena makanan yang mereka pesan terlalu lama baru diantarkan oleh karyawan. Artinya untuk menikmati menu makanan dan minuman yang ditawarkan perusahaan, konsumen harus antri panjang. Konsumen juga merasa kecewa karena sering jumlah menu yang dipesan tidak sesuai dengan dibayarkan dan keluhan konsumen kurang mendapat tanggapan serius dari para karyawan dan masih ada karyawan yang kurang ramah kepada konsumen. Konsumen juga sering kecewa dengan kinerja karyawan, hal ini terlihat dari kurangnya kuantitas dan kualitas makanan maupun minuman yang disajikan, rasanya tidak sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan konsumen, sehingga konsumen merasa tidak puas. Hal ini terlihat dari antrian panjang saat melakukan pesanan, keluhan konsumen kurang mendapat tanggapan dari para karyawan dan masih ditemukan karyawan yang kurang ramah.
2. Kinerja karyawan masih kurang memuaskan konsumen, karena kuantitas dan kualitas makanan yang disajikan oleh karyawan tidak sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah berperan untuk mempertegas penyusun mengenai apa saja yang harus diteliti. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah mengenai kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.
2. Berapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan Cabang USU Kota Medan.

Manfaat penelitian adalah;

1. Memberikan bahan masukan kepada pihak perusahaan berupa saran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.