

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri kuliner yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan dan loyalitas konsumen. Hal ini tidak hanya berlaku bagi usaha besar, tetapi juga bagi usaha kuliner skala kecil dan menengah, termasuk usaha rumahan. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa konsumen semakin kritis dalam menilai pelayanan, mulai dari kecepatan layanan, ketepatan pesanan, hingga sikap dan keramahan pelayanan. Kualitas menjadi salah satu aspek yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen, terutama pada sektor makanan cepat saji atau *fast food* menjadi pilihan yang sesuai ditengah kondisi perekonomian dan pertumbuhan penduduk. (Rostiana, Kezia, dkk, 2024)

Dapur Bunda Iseh merupakan salah satu usaha kuliner rumahan yang berlokasi di Tapos, Kota Depok. Usaha ini telah mengalami pertumbuhan dalam jumlah pelanggan selama beberapa tahun terakhir, terutama karena aktif memasarkan produk melalui media sosial dalam platform digital. Namun, berdasarkan observasi awal dan percakapan informal dengan beberapa konsumen, muncul berbagai tanggapan yang beragam mengenai pelayanan yang diberikan. Beberapa konsumen menyatakan kepuasan terhadap cita rasa masakan dan harga yang terjangkau, namun tidak sedikit pula yang mengeluhkan keterlambatan pengantaran, kurangnya respon cepat saat pemesanan online, hingga sikap pelayanan yang dirasa kurang ramah.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh Dapur Bunda Iseh. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menggali secara mendalam bagaimana kepuasan konsumen terbentuk berdasarkan dimensi-dimensi *Service Quality*, yakni *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan memahami pengalaman dan persepsi konsumen secara utuh, sehingga dapat

memberikan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan di Dapur Bunda Iseh dari sudut pandang konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor terpenting bagi suatu bisnis. Apabila konsumen sudah loyal, mereka akan lebih setia pada produk yang sudah pernah dibelinya (Hakim, L.N, 2021). Salah satu indikator utama keberhasilan bisnis adalah konsumen yang terdiri dari orang-orang yang secara konsisten melakukan pembelian produk dan merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut J.Supranto (2020 : 21) kualitas layanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Hal ini juga didukung oleh (Lahat, H.S, 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Analisis kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan oleh Dapur Bunda Iseh di Tapos, Kota Depok dapat memuaskan konsumen. Dengan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan, Dapus Bunda Iseh dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan konsumen. Metode *Service Quality* merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikembangkan oleh perasuraman. Metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Banyak muncul pesaing Dapur Bunda Iseh yang menawarkan produk dengan segmen pasar yang sama.
2. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya terlihat dari, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap

pelayanan terhadap konsumen, jaminan terhadap transaksi dan keamanan konsumen, serta empati terhadap kondisi konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati ?
6. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati ?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli produk di Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok.
2. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2025.
3. Sebagai responden dikhususkan konsumen yang pernah menggunakan Dapur Bunda Iseh. Jumlah responden dibatasi untuk memastikan data dapat dikelola dan dianalisis dengan efektif.
4. Hasil pernyataan dalam kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili keadaan dilapangan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati.

6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini agar dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan juga masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah dalam meningkatkan pelayanan kualitas dimasa yang akan datang sebagai perbandingan dalam mengambil keputusan mengenai pelayanan terhadap konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Tujuan dari bab ini adalah memberikan gambaran umum tentang topik yang diteliti dan alasan pentingnya penelitian dilakukan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, termasuk pengertian kepuasan konsumen, konsep kualitas pelayanan dan metode *SERVQUAL*. Selain itu, akan dibahas pula penelitian terdahulu terkait dengan analisis kepuasan konsumen dan penggunaan metode *SERVQUAL* dalam berbagai industri, khususnya cafe.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian yang digunakan, jenis dari sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Selain itu, bab ini juga akan menjelaskan populasi dan sampel penelitian, serta cara pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode *SERVQUAL*.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian akan dianalisis berdasarkan dimensi-dimensi *SERVQUAL*, termasuk perbandingan

antara harapan konsumen dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Bab ini juga akan membahas temuan-temuan penting, serta menginterpretasikan hasil dalam kontes Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga akan diberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan di Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok berdasarkan analisis kepuasan konsumen yang telah dilakukan. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

6. DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu buku, jurnal, artikel, maupun sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

7. LAMPIRAN

Berisi dokumen atau informasi tambahan yang mendukung penelitian, seperti kuesioner survei, tabel data, grafik, atau dokumen lainnya yang digunakan dalam penelitian.