

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi saat ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah, dan menganalisis data untuk menghasilkan informasi yang relevan, cepat, jelas dan akurat. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal [1].

Kuliner merupakan sebuah gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan. Karena setiap orang memerlukan makanan yang sangat dibutuhkan sehari-hari. Mulai dari makanan yang sederhana hingga makanan yang berkelas tinggi dan mewah. Semua itu, membutuhkan pengolahan yang serba enak [2].

Indonesia merupakan salah satu negara dengan bisnis kulinernya yang beragam, baik itu menjual makanan Indonesia ataupun makanan Internasional. Berbagai jenis makanan dari luar negeri yang mulai masuk ke Indonesia seperti burger, sushi dan pizza. Hadirnya berbagai makanan tersebut mulai dapat diterima oleh Sebagian kalangan konsumen meskipun tidak semua orang cocok dengan makanan tersebut. Seiring dengan masuknya jenis makanan yang baru menjadi peluang bagi restoran - restoran yang ada untuk menyajikan berbagai jenis makanan beragam tersebut. Dengan meningkatnya peluang dalam industri tersebut, para pengusaha mulai tertarik untuk membuka bisnis dibidang makanan cepat saji [2].

Metode *E-Service Quality (E-Servqual)* didefinisikan sebagai tolak ukur efektifitas dan efisien kinerja website dapat diterima oleh peserta dalam fungsinya untuk mendukung peserta memperoleh informasi, tetap dalam melakukan transaksi dan kelancaran proses delivery produk dan jasa. Hal ini didukung oleh pernyataan Zeithaml et al. [3] . Penelitian lebih lanjut terkait E-Servqual sedikit banyak dipengaruhi oleh dimensi atau kompeten dari E-Commerce, itu yang menggunakan dimensi *efficiensi, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact* [3] .

Salah satu dari restoran asing dan lokal yang ada di Kota Jambi yaitu Domino's Pizza yang dimana Domino's Pizza didirikan pada tahun 1960 di Ypsilanti, Michigan, oleh dua saudara Tom dan James Monaghan. Pada Tanggal 22 Agustus 2008 Domino's Pizza membuka toko pertamanya di Indonesia, Tepatnya di Pondok Indah, dan di Citra Raya sudah sejak tahun 2015. Selain Domino's Pizza sebagai fast food asing, terdapat juga pesaing sejenis yaitu Pizza Hut, KFC, RICHESSE Factory, Burger Kings, Starbuck, McDonald's, Solaria, Hoka Hoka bento, Es Teler 77 dan lain sebagainya. Pesaing sejenis tersebut merupakan pesaing terdekat dari Domino's Pizza [4].

Pelayanan merupakan suatu penggerak utama dalam pertumbuhan konsumen dan kepuasan yang menyeluruh pada suatu jasa yang dirasakan oleh perusahaan. Banyak perusahaan yang menyadari kualitas pelayanan yang optimal dapat berkontribusi dalam memberikan keunggulan bersaing serta menghasilkan penjualan yang tinggi dan memberikan laba yang besar [5] . Kualitas pelayanan

adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*received service*) dalam tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) [5].

Jika layanan yang diberikan sesuai yang dikehendaki, konsumen akan mempunyai persepsi positif terhadap Domino's Pizza Cabang Kota Jambi. Akan tetapi, jika yang terjadi sebaliknya, konsumen akan menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, diperlukan pelayanan yang baik. Ini penting mengingat berbagai kegiatan bisnis bermula pada *trust* yang harus dijaga serta dinamika pasar yang terus berkembang ditambah persaingan bisnis yang terus meningkat dengan hadirnya *competitor* yang menawarkan pelayanan yang lebih baik [6].

Kualitas pelayanan yang diberikan Domino's pizza cabang kota jambi dalam menanggapi konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumennya sehingga konsumen yang biasanya datang berkunjung untuk membeli produk di Domino's Pizza Cabang Kota Jambi semakin berkurang setiap harinya dan menimbulkan banyaknya keluhan konsumen. Perusahaan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya agar setiap produk yang dibeli oleh konsumen dapat memuaskan konsumen. Dengan kata lain, konsumen hanya perlu berbicara kebutuhan dan keinginannya, maka semua keinginan dan kebutuhannya akan terlayani dan terpenuhi sebaik mungkin. Faktor kualitas pelayanan terhadap

konsumen juga merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya [5].

Kualitas pelayanan yang diberikan Domino's pizza cabang kota jambi dalam menanggapi konsumen antara lain lamanya pelayanan saat pemesanan makanan, kurangnya keramahan pegawai, kurang nyamannya konsumen atas lay out tempat, kesediaan dan kenyamanan para pegawai dalam membantu konsumen dan merespon atau memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada konsumen [5].

Permasalahan - permasalahan tersebut dikhawatirkan akan dapat mengurangi kepuasan konsumen untuk membeli produk dari Domino Pizza Cabang Kota Jambi, sehingga cukup relevan diadakan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Domino's Pizza Cabang Kota Jambi**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun permasalahan pokok yang ingin dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana menerapkan analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada aplikasi Domino's Pizza Cabang Kota Jambi
2. Bagaimana mengevaluasi penerapan analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada aplikasi Domino's Pizza Cabang Kota Jambi

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar tema dan judul proposal, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Domino Pizza
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual*
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan minimal 100 responden
4. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purpose sampling*
5. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan aplikasi Domino Pizza
6. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis kerja ( $H_a$ ). Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ada berada daerah penerimaan, berarti  $H_a$  ditolak, Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ada berada daerah penolakan, berarti  $H_a$  diterima
7. Penelitian ini untuk mahasiswa pengguna aplikasi Domino Pizza

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu

1. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Domino's Pizza menggunakan metode E-Servqual

2. Mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode E-Servqual

#### **1.4.2 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dapat menambah ilmu dan wawasan baru mengenai kualitas Pelayanan aplikasi Domino Pizza menggunakan metode E-Serqual
2. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk menggunakan penelitian yang lebih mendalam lagi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Domino Pizza

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan ini terdiri dari 6 bab dan setiap bab memiliki sub-bab tersendiri. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulis penelitian ini, dapat dilihat dari sistematika penulisan yang meliputi:

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

**BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan pendukung untuk melakukan penelitian

**BAB IV        MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V         HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis.

**BAB VI        PENUTUP**

bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang digunakan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk mengembangkan penelitian selanjutnya