

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Persaingan dunia usaha di era globalisasi ini sudah semakin pesat dan berkembang, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya jenis usaha baik dalam bidang manufaktur maupun dalam bidang jasa, dan kualitas produk atau jasa dari suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk menentukan produk atau jasa perusahaan itu dapat bersaing atau tidaknya di pasar (Novita & Iwan, 2014). Hal lain yang dapat memicu persaingan antar perusahaan adalah kualitas pelayanannya, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan.

Menurut Abdullah dan Nento (2014), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelanggan yang merasakan kepuasan dalam pelayanan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, dan sebaliknya jika pelanggan tidak puas maka pelanggan akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan lain, akibatnya perusahaan akan mengalami

penurunan pendapatan. Sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu syarat perusahaan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung atau dengan cara penyebaran kuesioner/angket. Pendekatan ini dapat mengetahui perilaku dan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kemudian metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang mampu mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam perencanaan dan perancangan suatu produk maupun jasa. Dari hasil suara konsumen, maka perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen pada suatu produk/jasa. Sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk/jasa untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen (Novita & Iwan, 2014). Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang memuaskan pelanggan.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Waroeng Spesial Sambal (SS) di Yogyakarta. Waroeng Spesial Sambal (SS) merupakan tempat makan yang sudah tidak asing lagi terutama bagi warga Yogyakarta dan bahkan turis asing. Warung makan ini telah memiliki lebih dari 50 outlet yang tersebar di 27 kota di Indonesia dan telah berdiri selama kurang lebih 19 tahun dengan omzet sekitar 11-12 milyar per bulan

(BisnisUKM, 2013). Waroeng SS sendiri menyediakan banyak variasi makanan yang dapat memanjakan pelanggannya. Namun dibalik kesuksesan dan pencapaian yang didapat Waroeng SS, apakah Waroeng SS telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya? Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Jalan Godean Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta saat ini?
2. Bagaimana penerapan *quality function deployment* (QFD) di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta?

## **C. Tujuan**

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diterapkan di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta saat ini.
2. Untuk menganalisis penerapan *quality function deployment* (QFD) di Waroeng Spesial Sambal (SS) Yogyakarta.

## **D. Manfaat**

### 1. Akademis

- a. Bagi peneliti diharapkan dapat menjadi pembelajaran yang lebih baik tentang pentingnya QFD untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.
- b. Bagi pengembangan bisnis diharapkan mampu menjadi bahan pemikiran dan masukan untuk peningkatan pelayanan di Waroeng Spesial Sambal (SS).

### 2. Praktik

- a. Manfaat secara praktik bagi peneliti, dapat dijadikan bahan dan pedoman untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Manfaat praktik bagi perusahaan yaitu diharapkan agar hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.
- c. Manfaat praktik bagi pelanggan yaitu diharapkan pelanggan dapat merasakan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.