

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen menurut **Tjiptono (2012:301)** yaitu kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhandan keinginan sesuai dengan apa yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dalam Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No.2 Tahun 2013 Hal 1-7 Sasongko Falita mengatakan bahwa yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan adalah Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu menurut **FandyTjiptono (2007:121)** mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hal ini berdampak pada perkembangan dunia bisnis yang semakin kreatif dan inovatif. Sebagai salah satu bisnis usaha yang mengalami peningkatan cukup pesat dan mencerminkan gaya hidup modern adalah usaha dalam bidang penyajian makanan dan minuman seperti restoran, *coffee shop* dan banyak ushalainnya.

Persaingan bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan kanpasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah ada, perusahaan di tuntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan dan terus-menerus berubah dan berkembang.

Dalam perkembangan ekonomi khususnya saat ini di Daerah kota Pekanbaru, sebagai kota pendidikan, kota budaya, dan pariwisata ternyata mengalami perkembangan yang cukup pesat. Serta dari tahun ketahun penduduk di kota ini semakin meningkat, peningkatan yang terjadi mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan manusia, baik kebutuhan pokok

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun kebutuhan sekunder. Dari mulai kebutuhan akan tempat tinggal, kebutuhan sehari-hari sampai pada kebutuhan tersier semakin hari semakin meningkat.

Maka pada situasi seperti ini menuntut kejelian pihak perusahaan melihat pergeseran dan perubahan keinginan serta kebutuhan para konsumen membuat perusahaan kewalahan dalam menyusun strategi untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis yang diakibatkan kemajuan zaman. Dimana kepuasan konsumen sangat diutamakan sehingga dapat memperoleh keuntungan yang diharapkan untuk membiayai kelangsungan operasi perusahaan.

Rumah Makan Sup Tunjang Pertama sendiri terletak di jalan Soekarno Hatta kota Pekanbaru, lokasi strategis membuat sup tunjang pertama Pekanbaru ini bisa dikenal masyarakat dan orang-orang yang berlibur di Pekanbaru. Khususnya masyarakat disekitar Soekarno Hatta. Adapun harga yang dikeluarkan tidaklah begitu besar, pas untuk kantong masyarakat dan mahasiswa yang ingin merasakan sup tunjang. Sangat disayangkan sekali kalau berkunjung ke Pekanbaru tidak menikmati jajanan khas kota Pekanbaru. Tempatnya bersih, tertata rapi dan Nyaman. Sup Tunjang Pertama Pekanbaru Mempunyai Menu yang disediakan yaitu Sop Daging Sapi dan Sop ayam dan tentu saja Sop Tunjang. Meskipun tempatnya sederhana, namun dalam Kualitas Pelayanannya selalu Cepat dan Ramah.

Rumah makan sup tunjang pertama Pekanbaru selalu berusaha membuat inovasi baru agar pelanggan tetap loyal terhadap rumah makan ini, akan tetapi inovasi tersebut belum membuahkan hasil dilihat dari fakta

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah pelanggan yang menyantap kuliner ini tiap tahunnya berfluktuasi. Untuk melihat pelanggan dari tahun 2012-2016 dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru pada tahun 2012-2016**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan (orang)
1	2012	115.200
2	2013	102.384
3	2014	96.552
4	2015	108.000
5	2016	88.416

**Sumber : Sup Tunjang Pertama Pekanbaru, 2017**

Dari tabel 1.1 diatas, terlihat jumlah pelanggan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru mengalami fluktuasi. Dimana tahun 2012 jumlah pelanggan adalah 115.200 orang, dan tahun 2013 jumlah pelanggan sebanyak 102.384 orang, ditahun berikutnya jumlah pelanggan mengalami penurunan dengan 96.552 orang, pada tahun 2015 jumlah pelanggan meningkat menjadi 108.000 orang dan pada tahun 2016 jumlah pelanggan menurun menjadi 88.416 orang.

Rumah makan sup tunjang pertama dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumennya. Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa menurunnya jumlah pelanggan tahun 2016, dimana masalah dari segi pelayanan adalah ketika terdapat menu atau minuman yang habis tidak langsung disampaikan kepada konsumen, ini menyebabkan konsumen harus memesan menu ulang dan menunggu lebih lama. Bentuk kelalaian lainnya

adalah terdapat beberapa konsumen yang kehabisan air mineral karena kurangnya *control* dari pihak pelayanan. Disamping itu pelayan kurang cekatan dalam membersihkan meja ketika tamu sudah selesai mengambil makanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUP TUNJANG PERTAMA PEKANBARU”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang terdapat dalam identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah *Tangible* (BuktiFisik) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru?
2. Apakah *Reliability* (kehandalan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang pertama pekanbaru?
3. Apakah *Responsiveness*(DayaTanggap) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang pertama pekanbaru?
4. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang pertama pekanbaru?
5. Apakah *Emphaty* (Empati) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang pertama pekanbaru?
6. Apakah *Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance* dan *Emphaty* (BuktiFisik, Kehandalan, DayaTanggap, Jaminan dan empati) secara

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang pertama pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Tangible* (BuktiFisik) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
2. Untuk mengetahui *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* (DayaTanggap) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
4. Untuk mengetahui *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
5. Untuk mengetahui *Emphaty* (Empati) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
6. Untuk mengetahui *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* (BuktiFisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati) secara pengujian simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. **Bagi penulis**, meningkatkan wawasan pengetahuan penulis pada bidang ilmu pemasaran, khususnya pada masalah yang di teliti, yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
2. **Bagi perusahaan**, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru, terutama mengetahui pelayanan Rumah Makan Sup Tunjang Pertama pekanbaru.
3. **Bagi akademisi**, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Dan dapat menjadi tambahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksud untuk memberi kan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini penulis akan menggunakan beberapa teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen melandasi penulisan ini, dan berhubungan dengan judul penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah singkat tempat penelitian, struktur organisasi serta tugas dan wewenang dalam organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang hasil pembahasan dan hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran peneliti serta penutup.