

I. PENDAHULUAN

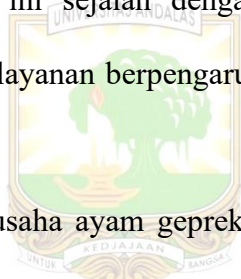
1.1. Latar Belakang

Perkembangan usaha kuliner di Indonesia semakin meningkat dengan munculnya berbagai jenis makanan dan konsep usaha yang menawarkan pilihan produk, harga, tempat, dan pelayanan yang beragam. Hal ini didukung oleh data Badan Pusat Statistik (2023) yang mencatat jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman di Indonesia mencapai 4,85 juta unit usaha, meningkat sekitar 21,13 persen dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 4,01 juta unit usaha. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarusaha kuliner semakin tinggi, sehingga konsumen memiliki kebebasan untuk memilih usaha yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan harapannya. Menurut Tjiptono (2023), kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan.

Perkembangan usaha kuliner di Indonesia semakin meningkat dengan munculnya berbagai jenis makanan dan konsep usaha yang menawarkan pilihan produk, harga, tempat, dan pelayanan yang beragam. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarusaha kuliner semakin tinggi. Dalam persaingan tersebut, konsumen memiliki kebebasan untuk memilih usaha yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan harapannya. Menurut Tjiptono (2023), kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan

dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan.

Salah satu usaha kuliner yang memiliki persaingan cukup tinggi adalah usaha ayam geprek. Ayam geprek banyak ditawarkan dengan berbagai variasi menu, sambal, tingkat kepedasan, harga, promosi, dan pelayanan, sehingga konsumen memiliki banyak pilihan. Pane dan Lubis (2023) menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan konsumen pada usaha Ayam Geprek Dower Pekanbaru. Oleh karena itu, persaingan usaha ayam geprek tidak hanya ditentukan oleh cita rasa dan harga, tetapi juga oleh kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Hal ini sejalan dengan Prasetya dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.



Fenomena persaingan usaha ayam geprek tersebut juga terdapat di Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa usaha yang menawarkan produk ayam geprek dengan karakteristik produk, harga, promosi, serta pelayanan yang berbeda. Keberadaan usaha yang menawarkan produk sejenis menyebabkan konsumen memiliki lebih banyak alternatif dalam memilih tempat makan. Dalam kondisi tersebut, setiap usaha ayam geprek perlu memiliki keunggulan untuk mempertahankan konsumennya, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari berbagai usaha ayam geprek yang terdapat di Kota Payakumbuh, Ayam Gecak Yogyakarta dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu usaha kuliner ayam geprek yang

memberikan pelayanan secara langsung kepada konsumen dan telah menjalankan usaha sejak tahun 2017. Ayam Gecak Yogyakarta berlokasi di Labuh Basilang, Kota Payakumbuh. Selain menawarkan produk ayam geprek, usaha ini juga berhadapan dengan persaingan dari usaha kuliner lain yang menawarkan produk sejenis. Dengan kondisi tersebut, Ayam Gecak Yogyakarta perlu mempertahankan konsumen melalui pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Pemilihan Ayam Gecak Yogyakarta sebagai objek penelitian juga didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan adanya beberapa kondisi pelayanan yang perlu diperhatikan secara lebih khusus. Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa ketersediaan lahan parkir pada Ayam Gecak Yogyakarta relatif terbatas sehingga dapat memengaruhi kenyamanan konsumen ketika datang untuk melakukan pembelian. Kondisi tersebut berkaitan dengan aspek fasilitas atau bukti fisik (*Tangibility*) dalam kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kondisi fasilitas pada Ayam Gecak Yogyakarta perlu diperhatikan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa jumlah karyawan yang tersedia masih terbatas, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah konsumen. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang cepat dan meningkatkan waktu tunggu konsumen. Permasalahan ini berkaitan dengan aspek ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan konsumen secara cepat. Kondisi tersebut perlu diperhatikan karena kecepatan pelayanan merupakan bagian dari pengalaman konsumen selama melakukan pembelian.

Permasalahan lain yang ditemukan berdasarkan hasil observasi awal adalah perlunya peningkatan pada aspek jaminan pelayanan, khususnya dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada konsumen selama memperoleh pelayanan. Jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan keyakinan, rasa aman, kesopanan, dan kepercayaan kepada konsumen. Kondisi tersebut menjadi penting karena konsumen tidak hanya menilai produk yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana usaha memberikan pelayanan selama proses transaksi. Oleh karena itu, aspek jaminan pelayanan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap Ayam Gecak Yogyakarta.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan pada Ayam Gecak Yogyakarta menjadi lebih spesifik dibandingkan sekadar adanya persaingan usaha ayam geprek. Permasalahan yang perlu diketahui adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh Ayam Gecak Yogyakarta telah sesuai dengan tingkat kepentingan konsumen dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Keterbatasan lahan parkir, keterbatasan jumlah karyawan yang berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, serta perlunya peningkatan jaminan pelayanan merupakan kondisi awal yang perlu dibuktikan melalui penilaian konsumen. Dengan demikian, diperlukan pengukuran secara langsung untuk mengetahui bagaimana konsumen menilai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono (2023), kepuasan pelanggan berkaitan dengan evaluasi pelanggan terhadap pengalaman yang diterima setelah membandingkannya dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja atau pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, konsumen akan cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, konsumen dapat merasa tidak puas.

Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan konsumen pada Ayam Gecak Yogyakarta diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pada Ayam Gecak Yogyakarta dianalisis melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangibility*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) (Parasuraman, dkk. 1988). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara menyeluruh. Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan kondisi lingkungan usaha, keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan, serta ketanggapan berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan karyawan merespons konsumen. Sementara itu, jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan empati berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan konsumen.

Kelima dimensi tersebut digunakan karena kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen tidak hanya berasal dari satu aspek. Konsumen dapat menilai kondisi fasilitas ketika datang ketempat usaha, ketepatan pelayanan ketika melakukan pemesanan, kecepatan karyawan dalam merespons kebutuhan, rasa aman ketika melakukan transaksi, serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Penilaian terhadap berbagai aspek tersebut diperlukan agar kondisi pelayanan pada Ayam Gecak Yogyakarta dapat diketahui secara lebih menyeluruh berdasarkan pengalaman konsumen. Dengan demikian, pengukuran berdasarkan kelima dimensi tersebut dapat memberikan gambaran mengenai aspek pelayanan yang telah memenuhi kebutuhan konsumen maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode CSI dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap atribut pelayanan. Penelitian Tandilino dkk. (2023) menunjukkan penggunaan *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan berdasarkan penilaian pelanggan. Selain itu, penelitian Arifin dkk. (2023) juga menggunakan CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan menggunakan metode CSI, penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan tingkat kepuasan konsumen Ayam Gecak Yogyakarta secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil pengukuran juga dapat memberikan gambaran mengenai atribut pelayanan yang telah memenuhi tingkat kepentingan konsumen maupun atribut yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Ayam Gecak Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan konsumen. Hasil tersebut juga diharapkan dapat membantu pihak usaha menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat fenomena umum berupa persaingan usaha kuliner dan usaha ayam geprek yang kemudian mengerucut pada persaingan usaha ayam geprek di Kota Payakumbuh. Fenomena tersebut selanjutnya menjadi permasalahan khusus pada Ayam Gecak Yogyakarta, yaitu keterbatasan lahan parkir, keterbatasan jumlah karyawan yang berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, serta perlunya peningkatan jaminan pelayanan. Namun, kondisi tersebut

belum dapat menggambarkan secara pasti tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada Ayam Gecak Yogyakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Usaha Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh.”** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ayam Gecak Yogyakarta mampu memenuhi tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kondisi pelayanan yang dirasakan konsumen serta menjadi bahan evaluasi bagi usaha Ayam Gecak Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana tingkat pelayanan pada usaha Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh dengan melihat tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui tingkat pelayanan pada usaha Ayam Gecak Yogyakarta di Kota Payakumbuh dengan melihat tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Untuk meningkatkan wawasan serta pengalaman bagi peneliti.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi pemilik usaha Ayam Gecak Yogyakarta dalam mengembangkan usahanya.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan, khususnya terkait usaha kuliner.

