

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Yogyakarta dikenal sebagai kota pendidikan, kota pelajar, kota budaya dan wisata. Ikon ini menjadi salah satu pendukung bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Yogyakarta. Bisnis yang berkembang di kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis makanan (kuliner), pakaian (konveksi), kerajinan, hingga bisnis perbankan. Dengan beragamnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis.

Bisnis yang berkembang sangat pesat adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Semakin marak dan beragamnya bisnis kuliner yang ada di kota Yogyakarta membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang bisnis kuliner di Yogyakarta.

Dewasa ini, pelanggan maupun pelaku bisnis kuliner juga semakin dimudahkan dengan adanya aplikasi berbasis transportasi online yang juga bisa digunakan sebagai jasa pesan antar makanan. Di antara banyaknya bisnis transportasi online yang ada, go food menjadi salah satu aplikasi berbasis pesan antar makanan yang cukup diminati masyarakat. Di sini, penulis mencoba meneliti tentang pengaruh aplikasi go food, terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan (Ueltschy et al., 2007).

Tujuan dari sebuah bisnis yaitu membuat pelanggannya merasa puas, karena mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bertujuan untuk menaikkan pendapatan perusahaan (Gonius, 2013) Adhiyanto (2012), menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan.

Kualitas layanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Saputro, 2010). Chaniotakis dan Lympelopoulos (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka (Purbarani, 2013).

Hal yang sangat penting agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pelanggan terpenuhi (Istianto dan Tyra, 2011). Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya (Vranakis et al., 2012). Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada bisnis terutama dalam bidang kuliner (Gonius, 2013

Perkembangan jaman yang semakin maju berdampak pada bisnis terutama dalam bidang kuliner (Gonius, 2013). Sehingga

menjadikan bisnis restoran memiliki prospek yang baik di daerah perkotaan khususnya di Kota Yogyakarta.

Salah satu bisnis kuliner yang memiliki fluktuasi jumlah pengunjung adalah ASC (Angkringan, Steak & Kitchen). Warung makan baru di Jl.pandega Marta , Pogung Kidul, Sinduadi, Mlati kab. Sleman . Dalam waktu 3 bulan semenjak dibukanya warung ini yaitu pada awal ramadhan bulan agustus tahun 2017, warung ini mengalami ledakan pengunjung di bulan awal pembukaannya, dan setelah bulan September , warung ini mengalami penurunan untuk jumlah pengunjung. Untungnya, ASC terdaftar dalam aplikasi ‘Go Food’ , aplikasi pesan antar makanan yang disediakan oleh Go Jek . Yang mana , bisa membuat ASC bertahan. Dan bagaimanapun, go food juga memiliki keterbatasannya, seperti driver yang bisa seenaknya membatalkan pesanan, membelikan ke tempat makan lain, maupun miskomunikasi dengan pemesan.

Adapun beberapa kendala yang menyebabkan berkurangnya pengunjung di ASC diantaranya disebabkan oleh kurang strategisnya lokasi , kurang maksimalnya renovasi dan relokasi tempat, kurangnya dana untuk renovasi total, minimalnya sarana dan prasarana yang bisa mempengaruhi kenyamanan tempat tsb. Dengan segala kekurangan tersebut, ASC mengandalkan layanan pesan antar melalui go food dan penyewaan lokasi sebagai sumber penghasilannya.

Hal tersebut menjadikan tantangan bagi para manajer pengelola usaha bisnis khususnya pada bidang kuliner untuk lebih memperhatikan

kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal serupa juga dinyatakan oleh Wei dan Ramlu (2011), Hardiyanti (2010), Primananda (2013), Yuliastina (2013), Istianto dan Tyra (2012), dan Novita dan Nurcahya (2011) dimana lima dimensi dari kualitas pelayanan yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan penentu mutu kualitas jasa. Dengan latar belakang ini maka saya membuat penelitian tentang “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Aplikasi Go Food di ASC.

■ Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat pembeli untuk berkunjung di ASC
2. Adanya faktor yang menyebabkan berkurangnya pengunjung
3. Adanya kekurangan dalam aplikasi Go Food
4. Terbatasnya aplikasi layanan pesan antar makanan selain go food
5. Adanya faktor dari luar yang bisa mengurangi kepuasan pelanggan ketika memesan melalui go food.
6. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pembeli yang memakai fitur go food

■ Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang penggunaan aplikasi GO food terhadap kepuasan pelanggan di ASC Masalah yang diteliti meliputi tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi pesan antar

berbasis transportasi online, dikhususkan Go Food. Kepuasan Konsumen terhadap aplikasi go food tersebut diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

■ Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan Masalah yang telah ditentukan di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Bukti Aplikasi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Pelayanan driver?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan resto?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian produk?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati ?

■ Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Kualitas driver go jek
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan .pelayanan ASC
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian dengan aplikasi.

5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kebersihan dan kemasan.

■ **Manfaat Penelitian**

1. Untuk ASC

ASC Dapat mengetahui apa saja hal hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang memesan melalui aplikasi go food. Dan mereka juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam pelayanan mereka di aplikasi go food

2. Peneliti

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis. Dan juga sebagai sarana untuk penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi.