

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dan usaha di era semakin pesat, pesaing yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha lainnya. Yang kita ketahui salah satunya ialah perkembangan bisnis kuliner di Indonesia yang secara kasat mata tumbuh menyebar dimana-mana, sehingga dengan ini menunjukkan bahwa industri kuliner terlihat terus berkembang. Fenomena perkembangan bisnis kuliner di Indonesia yang semakin meluas, selaras dengan perkataan bahwa “Bisnis tak pernah mati” yang terus bermetamorfosis sampai dengan sekarang ini. Dimana salah satu contoh perubahan tersebut ialah dalam perubahan teknologi dan gaya hidup (*life Style*). Sehingga hal ini dapat membangunkan rasa semangat para pelaku bisnis untuk saling berlomba membangun bisnis yang dibutuhkan di zaman sekarang, sehingga memicu tingkat persaingan di sektor bisnis usaha makanan dan minuman, termasuk café. Bisnis café menjadi semakin maju yang dapat dilihat dari banyaknya ragam jenis café yang banyak dipasarkan.

Setiap pelaku usaha dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan yang paling utama. Sementara itu Engel, *et al* dalam Tjiptono (2019 : 378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka mereka akan kecewa. Maka dari itu pentingnya pelaku usaha untuk mempelajari terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan baik untuk saat ini atau masa yang akan datang. Tidak hanya itu dalam sebuah kepuasan tentunya terdapat pelayanan yang diberikan untuk mencapai sebuah kepuasan karena pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah keputusan pembelian sehingga dengan ini konsumen akan merasa mendapatkan kepuasan tersendiri dan merasa dihargai.

Salah satu bisnis kuliner di kota Bogor yang turut merasakan ketatnya persaingan bisnis adalah Ini Café yang merupakan bisnis kuliner berbentuk café dimana konsumen dapat menikmati produk baik makanan maupun minuman yang disediakan oleh Ini Café. Ini Café merupakan café yang beralamat Jl. Raya Pajajaran No. 26 yang dibangun dan dikembangkan oleh Ibu Santi selaku pemilik Ini Café yang telah berdiri sejak 2020.

Ini Café juga merupakan salah satu Café dengan konsep “*familly Classic*”, dengan dekorasi yang sangat menarik dan instagramable tidak hanya itu Ini Café juga menawarkan berbagai macam varian menu pilihan mulai dari makanan dan minuman yang dapat menggugah selera makan para pelanggannya. sehingga mampu menarik semua kalangan untuk datang ke ini caffe mulai dari kalangan muda sampai kalangan tua, banyaknya pengunjung yang berkunjung adalah konsumen dikalanagan menengah seperti halnya keluarga, anak muda baik itu mahasiswa ataupun dosen yang berkunjung ke Ini Café bahkan sudah memiliki pelanggan tetapnya sendiri.

Kepuasan konsumen merupakan faktor keberhasilan suatu perusahaan, maka dari itu Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting yang harus diberikan perusahaan kepada konsumen agar konsumen mendapatkan kepuasannya tersendiri sehingga menimbulkan minat beli konsumen yang akan terus menerus atau minat beli ulang konsumen. Ini Café merupakan sebuah café yang menawarkan banyak varian makanan atau minuman dengan tempatnya yang cukup nyaman serta pelayanan yang ramah. Ternyata dengan banyaknya café yang berdiri di sekitaran café Ini Café atau banyaknya café di kota Bogor menjadi persoalan, karena dapat menimbulkan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih caffe tersebut. Sehingga membuat pihak manajemen Ini Café berusaha untuk memenuhi apa yang mejadi keinginan atau kebutuhan sesuai dengan kreteria yang dipertimbangkan oleh konsumen, yaitu adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya adanya complian dari beberapa pelanggan mengenai pelayanan yang di berikan oleh Ini Café.

Gamabar 1.1 Komplain Konsumen



Sumber: google ulasan Ini Café

Dari gambar diatas terdapat complain pelanggan yang menyatakan “*pelayan lama dalam kondisi buka puasa dan Aneh saya pesan steak dikasihnya sendok + garpu gak dikasih pisaunya*”. Maka dari itu berhasil atau tidaknya sebuah bisnis kulliner dilihat dari kualitas pelayanan terbaik yang diberikan sehingga akan membuat kepuasan tersendiri kepada konsumen. Dalam dunia bisnis terjadinya sebuah fluktuasi sudah menjadi hal yang wajar. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan turun naiknya sebuah laba dalam suatu perusahaan. Termasuk yang dialami oleh Ini Café, dapat dilihat, hasil pendapatan menunjukkan naik turun.

NO	Periode waktu	Pendapatan
1	Juni	Rp. 18.027.500
2	Juli	Rp. 7.649.000
3	Agustus	Rp. 29.248.500
4	September	Rp. 45.511.000
5	Oktober	Rp. 75.577.200
6	November	Rp. 57.237.000
7	Desember	Rp. 56.814.500
8	Januari	Rp. 50.628.500
9	Februari	Rp. 27.692.500
	Total	Rp. 386.330.200

Tabel 1.1 rekapitulasi pendapatan

Sumber: Ini Café (2021-2022)

Pada Tabel 1.1 diatas tercatat bahwa untuk pendapatan Ini Café mengalami fluktuasi pendapatan, dihitung dari bulan Juni ke bulan Juli 2021 mengalami penurunan sebesar 57% dan dibulan Agustus mengalami kenaikan sebesar 282,3%, dibulan September mengalami kenaikan sebesar 55,6%, dan dibulan Oktober mengalami kenaikan kembali sebesar 66%, dan dibulan November mengalami penurunan sebesar 24,2%, kemudian dibulan Desember mengalami penurunan sebesar 0,73%, tidak hanya itu dibulan Januari 2022 mengalami penurunan sebesar 10,8%, dan terakhir dibulan februari 2022 mengalami penurunan kemabali sebesar 45,3%.

Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa terdapat masalah pada Ini Café karena tingkat pendapatan selalu mengalami fluktuasi Hal ini disebabkan karena adanya kualitas pelayanan yang diberikan, tidak hanya itu dampak yang tengah terjadi diIndonesia pada saat ini, yaitu Covid-19 menjadi faktor terjadinya penurunan pendapatan perusahaan, yang kita ketahui banyaknya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti halnya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) kemudian adanya kebijakan ganjil genap dan adanya *lockdown* sehingga berdampak sekali terhadap pendapatan Ini Café.

Dari latar belakang masalah yang terjadi, maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh Ini Café dengan harapan dapat menjadikan tingkat pelayanan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan konsumen Ini Café. Maka dari itu penulis mencoba menganalisis lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ini Café”**. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut, maka dapat diketahui dengan pasti apakah memang benar kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan Ini Café. Kalau pun berpengaruh maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan Ini Café.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih ada complain pelanggan baik yang terkait dengan kualitas pelayanan maupun bukan khususnya tentang kecepatan dalam melayani serta ketanggapan setiap karyawan akan apa yang dibutuhkan pelanggan.
2. rasa empati para karyawan yang kurang terhadap pelanggan yang terkadang membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Hasil penjualan selama 9 bulan kebelakang menunjukkan tren turun naik. Sisebabkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan Ini Café .

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Ini Café menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebarinya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan Ini Café.
2. Penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independent tanpa memecahnya atas masing-masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang di terapkan oleh Ini Café ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ini Café ?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaiman bentuk pelayanan yang ada di Ini café ?
2. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ini Café ?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ini Café sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.
2. Bagi institusi
Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademis

khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang Relevan.

3. Bagi penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di Ini Café tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun ini.