

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dimasa sekarang ini khususnya di bumi pertiwi indonesua memiliki keanekaragaman konsumsi produk yang dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Beberapa produk yang dipasarkan sesuai permintaan sebagian besar lapisan masyarakat di zaman modern seperti saat ini, mulai dari kebutuhan utama hingga kebutuhan lainnya. Banyak orang menciptakan produk yang mempunyai cita rasa khas untuk menarik pasar konsumen.

Perkembangan dunia usaha di zaman sekarang harus berkembang dengan pesat untuk menghadapi perubahan dan perkembangan di zaman 4.0 saat ini, kreativitas dan ketepatan menjadi salah satu modal yang baik bagi perusahaan guna mempertahankan perusahaannya, terutama dari pesaing terdekat yang mempunyai perusahaan sejenis / serupa.

Untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, kualitas dari sumber daya manusia akan membantu mencapai harapan pelaku usaha tersebut. Selain itu sumber daya yang berkualitas juga akan membantu dalam pemanfaatan kemajuan teknologi untuk menghadapi persaingan dimata konsumen serta menjaga konsistensi untuk kelangsungan hidup perusahaan. Makanan dan minuman merupakan kebutuhan utama manusia sehingga menjaga

kualitas makanan dan minuman sangat di butuhkan oleh konsumen. Minuman serta makanan merupakan kebutuhan dasar yang wajib bagi manusia. Perkembangan teknologi dan inovasi restoran atau rumah makan mulai berinovasi produk minuman dan makanan yang sedang

viral. Sebagian orang akan selalu mencari selera baru bagi para penikmat kuliner karena semakin banyaknya produk diciptakan akan saling melengkapi. Contohnya saat ini kita dapat menikmati pindang Palembang di kota bandung, dan Siomay bandung pun mudah dicari di Kota Palembang. Sehingga produk makan dan minum di dalam negeri sudah menjadi kebutuhan yang melekat di hati masyarakat. Terlebih lagi bagi masyarakat tidak ragu-ragu untuk mengeluarkan lebih banyak uang demi agar bisa mersakan makanan yang dikehendaki. Di dalam rumahpun, suatu keluarga menyajikan makanan.

Konsumen atau bisa juga disebut pelanggan merupakan pengguna barang serta jasa yang ada di dalam masyarakat perlu menjadi perhatian utama. Keberhasilan suatu usaha tidak terbatas dari besar atau kecilnya suatu usaha untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin di capai. Konsumen merupakan sesuatu yang wajib diperhatikan oleh pelaku usaha karena kalau tidak ada konsumen maka tidak akan pernah terjadi suatu transaksi sehingga bisa dipastikan sebuah usaha akan mengalami suatu kemuduran bahkan kebangkrutan.

Baik atau buruknya kualitas makanan itu hanya masalah pilhan terkait selera konsumen. Karena setiap orang memiliki selera makanan dan minuman sendiri, misalnya ada yang suka pedas tapi tidak suka manis, begitupun sebaliknya ada yang suka manis tapi tidak suka pedas. Maka yang paling menentukan berkembangnya Cafe adalah pelayaan dan pengetahuan yang baik dari café sehingga timbulnya tingkat kepuasan yang tinggi dimata konsumen.

Berdasarkan *reseach* awal di kota Lubuklinggau terdapat kurang lebih 20 Cafe. Cafe tersebut ialah, Jon dan kopi, Kopi Umpiq, Black Cafe, Ciledum cafe, Bobain, Hambalayo cafe, Cafe Kulu-kilir, Kopilimana Cafe, J Cofee, Satu Hal Indonesia Coffe, Canara Cafe, Point Cofee, Eleven Cofee House, Laraso Cofee and Resto, Teh Indonesia, Silampari Food

Court, Kopi Khoniciwa Linggau, daily dose. Akan tetapi cafe besar yang ramai pengunjung hanya, Cafe Green District, Say Story, Kala Senja, Available dan Janji Jiwa.

Cafe Green District merupakan Cafe yang didirikan pada tahun 2017 awalnya Bernama Say Story sekarang menjadi Cafe Green District. Lokasi cafe juga sangat sentral tengah kota Lubuklinggau tepatnya di dekat tempat dua pusat perbelanjaan besar di Kota Lubuklinggau, di dekat Mall besar di kota Lubuklinggau, Cafe Green District menyajikan berbagai menu yang bervariasi. Saat mulai berdiri modal pertama yang disiapkan sebesar Rp 50.000.000,00.

Saat ini Ahmad Bersama dengan sahabatnya merupakan pemilik Cafe Green District, untuk tempat yang digunakan cafe merupakan milik pak ahmad sendiri. Setiap bulan ramadhan cafe tetap buka di siang hari tapi di tutup menggunakan tirai.

Pada wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada pemilik Cafe dan beberapa konsumen yang sedang berada di Cafe didapatkan bahwa, menurut pemilik Cafe kualitas pelayanan dan kenyamanan merupakan prioritas utama di Cafe ini. Agar terciptanya kualitas sumber daya manusia yang baik pada kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen maka Cafe Green District memperkerjakan 30 karyawan dibagi menjadi 2 shift dan setiap shift nya 15 orang yang siap melayani konsumen dengan baik.

Cafe Green District memiliki panjang bangunan 100 meter, lebar bangunan 30 meter, memiliki 2 ruangan, bagi yang tidak suka merokok dan suka dengan tempat yang dingin, bisa memilih ruangan indoor bagi yang suka merokok dan lebih mau menikmati tempat *roucstic* bisa memilih ruangan outdor. Di ruangan indoor terdapat 8 meja makan, dengan kapasitas 40-50 orang, fasilitas di ruangan indoor berupa sofa yang nyaman, AC ruangan, TV dan ruangan karaoke. Di ruangan outdoor terdapat beberapa jenis bunga dan pohon-

pohon kecil yang menyegarkan mata pengunjung, terdapat 30 meja yang berkapasitas untuk 100-150 orang, di ujung Cafe terdapat panggung besar dengan kapasitas 1000 orang untuk live musik bahkan konser artis ibukota, bagi pengunjung yang ingin bernyanyi bisa mengajukan diri untuk bernyanyi.

Saat peneliti melakukan wawancara dengan responden didapatkan beberapa hasil sebagai berikut mengenai alasan mereka lebih memilih Cafe Green District dibandingkan dengan Cafe lain. Diantaranya selain fasilitas yang baik, Cafe Green District juga memiliki karyawan yang terampil dalam menyambut pengunjung. Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap konsumen berikut hasil wawancara yang didapati terhadap kualitas pelayanan karyawan dan manager Cafe Green District :

1. Karyawan selalu memberikan minuman air mineral kepada konsumen sebelum memberikan menu makanan.
2. Jika pengunjung sedang ramai, karyawan memberikan alat permainan agar konsumen tidak bosan menunggu.
3. Jika makanan dan minuman dirasa kurang enak, karyawan langsung memanggil barista atau koki Cafe ke meja konsumen untuk menanyakan apa yang dirasa kurang.
4. Manager harian Cafe Green District selalu menjawab dengan baik, ramah dan selalu memberikan Solusi yang baik untuk konsumen.

Untuk mengetahui pesaingan antara Cafe di kota Lubuklinggau berdasarkan perbedaan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.1
Perbandingan Beberapa Cafe Pesaing Di Kota Lubuklinggau

| Nama Cafe | Perbedaan | | | |
|----------------|--|---|--------------------------|--------------|
| | Fasilitas | Lokasi | Luas Cafe M ² | Live Musik |
| Green District | 1. Ruangan AC 2. Ruangan terbuka 3. Beberapa jenis permainan | Terletak di dekat Mall JM dan Lippo Mall yang merupakan 2 pusat perbelanjaan besar di Kota Lubuklinggau. | 100 x 30 | Setiap Malam |
| Say Story | 1. Ruangan AC 2. Ruangan terbuka 3. Beberapa jenis permainan | Terletak di dekat SPBU kota Lubuklinggau | 50 x 20 | Malam Minggu |
| Kala Senja | 1. Ruangan AC 2. Beberapa jenis permainan | Di dekat salah satu objek wisata terkenal objek wisata watervang tepatnya di kawasan hotel sempurna kota lubuklinggau | 100 x 20 | Malam Minggu |
| Janji Jiwa | 1. Ruangan AC 2. Ruangan terbuka | Terletak di dekat masjid terbesar kedua di Kota Lubuklinggau : Masjid Agung dan Polres Kota Lubuklinggau | 20 x 10 | Malam Minggu |
| Available | 1. Ruangan AC 2. Ruangan terbuka 3. Beberapa jenis permainan | Di dekat salah satu objek wisata terkenal di Kota Lubuklinggau, Objek wisata watervang | 100 x 50 | Malam Minggu |

Sumber : data di olah dan diobservasi 2024

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 5 Cafe besar di Lubuklinggau yang terdiri dari Cafe Green District, Kala Senja, Janji Jiwa, Available, Say Story. Dari tabel tersebut menunjukkan tiap Cafe memiliki Lokasi yang strategis dan fasilitas yang hampir sama.

di era saat ini banyak sekali jenis makanan dan minuman dengan kualitas baik yang terus berkembang maka sumber daya manusia khususnya dibidang pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen yang berakibat pada naik atau turunnya omset suatu perusahaan. Hal ini akan diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Data Pendapatan (Rupiah) Cafe Green District
Periode 2019-2023

| Tahun | Pendapatan (rupiah) | Perkembangan % |
|-----------|---------------------|----------------|
| 2019 | 410.000.000 | - |
| 2020 | 220.000.000 | (46,34) |
| 2021 | 520.000.000 | 136,36 |
| 2022 | 530.000.000 | 1,92 |
| 2023 | 550.000.000 | 3,77 |
| Rata-Rata | 424.285.714 | 19,14 |

Sumber : Data di Olah dan di observasi, tahun 2024

Dapat dilihat pada tabel 1.2 di atas maka jumlah omset Cafe Green District sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 cenderung bertambah, dengan rata-rata penambahan pada setiap tahunnya sebanyak 19,14 persen. penurunan didapatkan pada tahun 2020 dengan penurunan pengunjung sebesar -46,34 persen. Hal ini terjadi karena meningkatnya presentase covid 19 yang menyebabkan omset menurun.

Tabel 1.3
Data Pengunjung Cafe Green District
Periode 2019-2023

| Tahun | Pengunjung | Perkembangan % |
|-----------|------------|----------------|
| 2019 | 14.000 | - |
| 2020 | 10.000 | (28,57) |
| 2021 | 17.000 | 70 |
| 2022 | 17.100 | 0,58 |
| 2023 | 17.400 | 1,75 |
| Rata-Rata | 15.100 | 8,75 |

Sumber : Data di Olah dan di observasi, tahun 2024

Dapat di lihat pada tabel 1.3 jumlah pengunjung Cafe Green District sejak tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 cenderung bertambah, dengan rata-rata perkembangan setiap tahunnya sebesar 8,75 persen.

Tabel di atas menjelaskan bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan pengunjung sebesar -28,57 persen. Penurunan ini terjadi karena wabah covid 19 menyebabkan omset berkurang.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang bisa mempengaruhi faktor dari kualitas pelayanan untuk meningkatkan daya jual dari pelanggan tersebut sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan bisa di optimalkan sehingga akan mendorong terciptanya kesetiaan dihati para pelanggan yang merasa puas setelah membeli produk yang di jual.

Permasalahan kepuasan konsumen yang didapatkan dan sampai dengan di tuliskan pada penelitian ini untuk mengukur seberapa banyak keandalan(Reliability), daya tanggap(Responsiveness), jaminan(Assurance) Empati(Emphaty), bukti fisik(Tangible) yang dilakukan oleh pihak Cafe Green District untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Tabel dibawah ini merupakan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepuasan konsumen Cafe Green District untuk mencari data keluhan konsumen pada tahun 2024 :

Tabel 1.4
Keluhan Konsumen Cafe Green District

| No | Keluhan |
|----|---|
| 1 | Akses Wifi yang terbatas |
| 2 | Kurangnya pengetahuan karyawan sehingga sulit menginformasikan kebutuhan konsumen |
| 3 | Beberapa pegawai masih kurang rapih dan bersih |
| 4 | Tidak ada mushola di dalam cafe |

Berdasarkan keluhan tersebut, maka Cafe Green District masih kurang baik dalam

memenuhi kepuasan konsumen. Konsumen akan membandingkan kualitas pelayanan yang akan membuat mereka puas. Jika konsumen puas maka konsumen akan berkunjung kembali untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Cafe Green District, dan secara tidak langsung konsumen yang puas akan mempromosikan produk cafe Green District kepada teman dan keluarganya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang makanan dan minuman dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Green District Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan”

1.2 Identifikasi Masalah

Semua yang telah dibahas di latar belakang penulis mencoba untuk melakukan identifikasi masalah yang di dapatkan sebagai berikut :

1. Persaingan yang banyak antar Cafe dengan makanan dan minuman sejenis
2. Jika dilihat dari tabel data omset Cafe Green District dapat diketahui bahwa perkembangan omset dan jumlah pengunjung mengalami penambahan positif dalam 5 tahun ini.
3. Masih adanya ketidak puasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap Cafe Green District diantaranya masih banyak keluhan yang dirasakan oleh konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah yang diketahui di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang di dapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dimensi keandalan(X1), tanggapan(X2), jaminan(X3), empati(X4), berwujud(X5) dan kepuasan konsumen pada Cafe Green District Kota Lubuklinggau
2. Bagaimana pengaruh dimensi keandalan(X1), tanggapan(X2), jaminan(X3), empati(X4), berwujud(X5) dan kepuasan konsumen pada Cafe Green District Kota Lubuklinggau

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dimensi keandalan(X1), tanggapan(X2), jaminan(X3), empati(X4), berwujud(X5) dan kepuasan konsumen pada Cafe Green District.
2. Untuk mengetahui dimensi keandalan(X1), tanggapan(X2), jaminan(X3), empati(X4), berwujud(X5) dan kepuasan konsumen pada Cafe Green District.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana prasana untuk menambah ilmu pengetahuan bidang ekonomi khusunya pada manajemen pemasaran yang membahas seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen didalam suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Perusahaan

Perusahaan bisa menggunakan penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi pihak Cafe Green District mengenai faktor yang di identifikasi mempengaruhi

kepuasan konsumen sehingga Cafe Green District dapat mengambil keputusan yang bijak dan tepat dalam rangka evaluasi untuk mengingkatkan kepuasan konsumen.

b. Bagi penulis

Karya tulis pada skripsi ini menjadi sarana pembelajaran untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama proses perkuliahan dengan kondisi yang didapat di lapangan, sehingga penulis bisa menambahkan pengalaman untuk melakukan penelitian terkait di dalam bidang manajemen pemasaran.

