

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut UU No.10 Tahun 2009 yang berisi mengenai kepariwisataan menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.

Pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam kurun waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata (Pendit, 1994).

Kota Bandung adalah ibukota Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu kota yang banyak dikunjungi oleh banyak wisatawan, Kota Bandung menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh banyak orang dari berbagai penjuru dan berbagai kalangan masyarakat. Di Kota Bandung orang bisa menikmati tempat-tempat berbelanja, serta menikmati kuliner yang ada di kota ini. Bukan hanya wisatawan domestik saja yang datang ke Kota Bandung, tetapi juga tak jarang wisatawan mancanegara dari berbagai negara pun datang ke kota ini.

Perkembangan pariwisata Kota Bandung tentu berdampak positif pada perekonomian negara. Sebagai kota yang memiliki kunjungan wisatawan yang banyak tentu Kota Bandung menjadikan sektor pariwisata sebagai prioritas untuk mendongkrak perekonomian. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 yang berisi tentang jumlah wisatawan Kota Bandung dari 2016 - 2020.

**Tabel 1. 1 Tabel Jumlah Wisatawan ke Kota Bandung
Tahun 2016 – 2020**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Jumlah
2016	186.948	6.712.574	6.899.522
2017	189.902	6.770.610	6.960.512
2018	227.560	7.357.785	7.585.345
2019	252.842	8.175.221	8.428.063
2020	30.210	3.229.090	3.259.300

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2021

Dapat dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada perkembangan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung dari tiap tahunnya baik dari wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Dari hal tersebut menunjukkan Kota Bandung memiliki potensi yang bagus pada sektor pariwisatanya. Salah satu alasan banyak orang datang mengunjungi Kota Bandung yaitu keinginan untuk mencicipi wisata kulinernya. Sudah bukan rahasia lagi Kota Bandung menyajikan wisata kuliner yang beragam dan membuat orang-orang ingin menjelajahnya.

Didukung dengan banyak bermunculannya *Restaurant, Café, Coffee Shop, Food Court*, sampai pedagang kaki lima yang menyediakan berbagai makanan dan minumannya pariwisata kuliner di Kota Bandung dapat dikembangkan. Dari hal tersebut tentu memicu persaingan antara pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya. Pelaku usaha harus dapat memutar otak untuk mengembangkan suatu inovasi untuk menjadi *trend* pada berbagai kalangan.

Banyak bermunculannya berbagai tempat kuliner di Kota Bandung bisa dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1. 2 Pertumbuhan, Restoran, Rumah Makan, *Café*, Bar berizin di Kota Bandung

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Restoran	362	378	384	696	1648
Rumah Makan	287	305	334	372	723
Café	10	12	54	114	309
Bar	8	10	13	13	14
Jumlah	667	705	785	1195	2694

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2020

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat pertumbuhan restoran, rumah makan, *café*, dan *bar* di Kota Bandung selalu naik di tiap tahunnya dan akan terus berkembang di kemudian hari. Oleh karena itu, diperlukan strategi khusus dan strategi yang tepat untuk dapat bersaing dan menjadi lebih unggul dengan pihak yang lainnya.

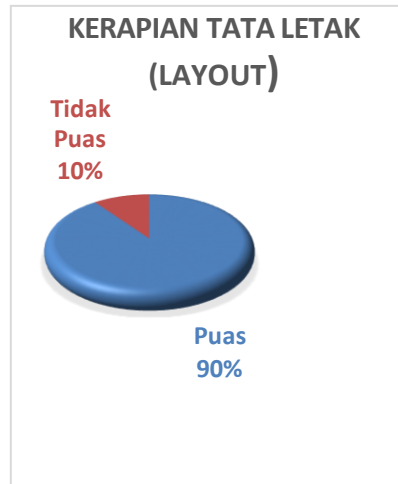
Menurut Rachmawati (2008), pelaku bisnis harus menyiapkan strategi untuk menyenangkan konsumen dan mengintegrasikan antusiasme konsumen ke dalam pengalaman produk dan layanan konsumen sehingga mereka dapat senang dan terkesan. Dalam persaingan bisnis kafe yang semakin ketat dewasa ini, banyak perusahaan mulai mengambil langkah-langkah kreatif dan inovatif untuk mempromosikan dan mempertahankan bisnis kafe mereka, mulai dari menampilkan dekorasi tempat yang artistik, menu makanan yang unik dan tersedianya berbagai fasilitas yang tersedia bagi konsumen, mulai dari alat musik hingga board game, upaya tersebut dapat dilihat di beberapa kafe populer di Kota Bandung yang pernah peneliti kunjungi salah satunya adalah Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung.

Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung sudah tidak asing lagi namanya di kalangan pecinta kuliner di Kota Bandung maupun luar Kota Bandung. Tempat ini berlokasi di Jln. Bukit Pakar Utara no. 10, Ciburial, Kec. Cimenyan, Kota Bandung. Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung menyajikan makanan dari mulai cemilan hingga makanan berat serta berbagai jenis minuman dari berjenis kopi dan non-kopi. Armor kopi memiliki daya tarik tersendiri bagi warga Kota Bandung, sebagai salah satu pelopor tren *coffee shop/ culture* ngopi di Kota Bandung. Armor Kopi ini dahulu berdiri bersamaan dengan 372 Kopi yang berada dalam satu lingkup manajemen. Kini Armor Kopi berjalan sendiri namun hingga kini masih dimiliki dihati para pencinta kopi dari kalangan orang tua hingga anak-anak.

Tentu Armor Kopi Dago Pakar Bandung menyajikan suasana tempat yang nyaman dan indah karena berada di daerah Kota Bandung bagian utara, namun ada beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti selama melakukan kegiatan pra survei yang dilakukan pada tanggal 01 Oktober 2020 sampai 05 Oktober 2020 dengan jumlah responden 30 orang. Peneliti melakukan pra survei dengan menyebarkan kuesioner lewat media sosial dengan menggunakan *google form*.



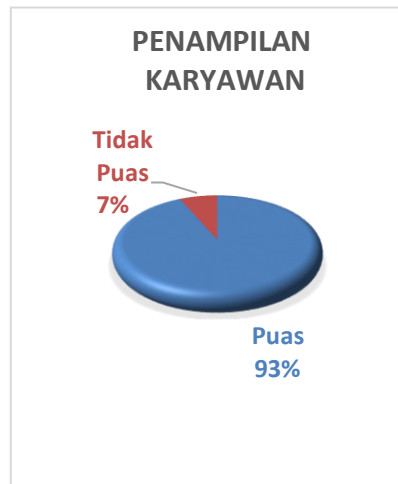
Gambar 1. 1
Hasil Pra Survei
Kenyamanan Tempat



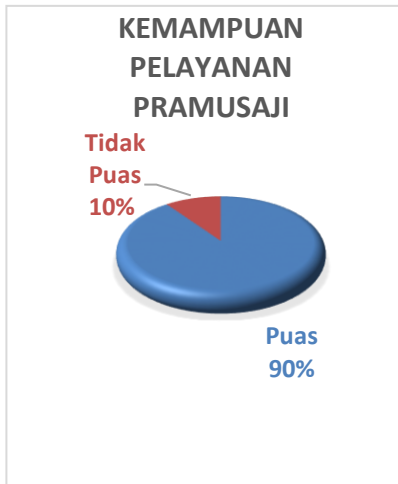
Gambar 1. 2
Hasil Pra Survei Tata Letak



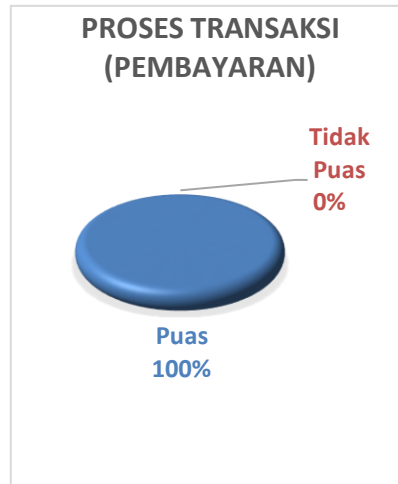
Gambar 1. 3
Hasil Pra Survei Fasilitas dan
Peralatan Makan



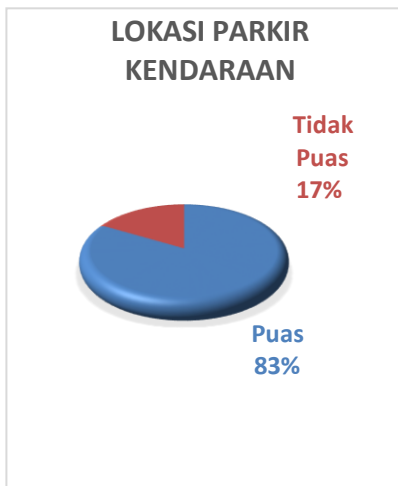
Gambar 1. 4
Hasil Pra Survei Penampilan
Karyawan



Gambar 1. 5
Hasil Pra Survei
Kemampuan Pelayanan
Pramusaji



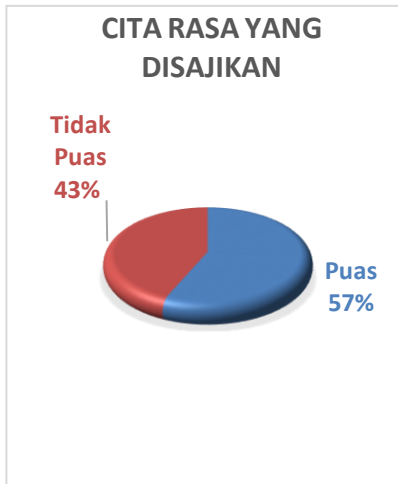
Gambar 1. 6
Hasil Pra Survei Proses
Transaksi



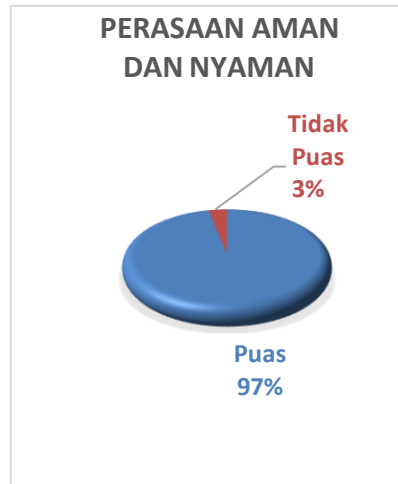
Gambar 1. 7
Hasil Pra Survei Lokasi
Parkir Kendaraan



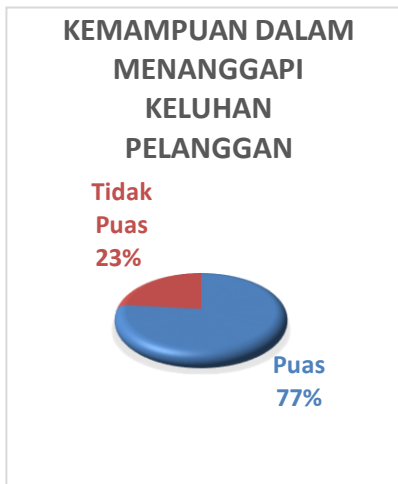
Gambar 1. 8
Hasil Pra Survei Kebersihan
Tempat



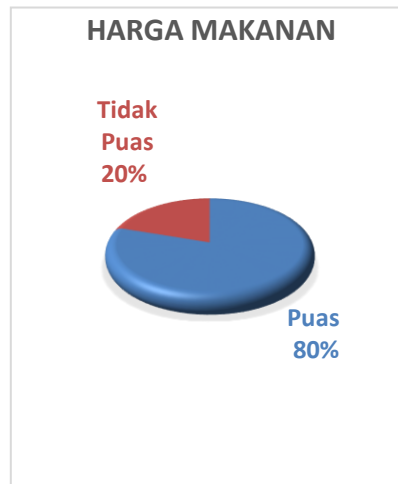
**Gambar 1. 9
Hasil Pra Survei Cita Rasa yang
Disajikan**



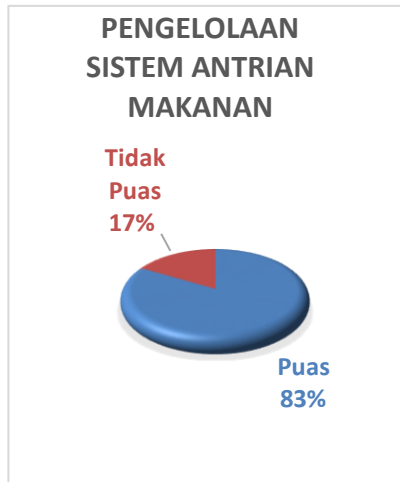
**Gambar 1. 10
Hasil Pra Survei Perasaan
Aman dan Nyaman**



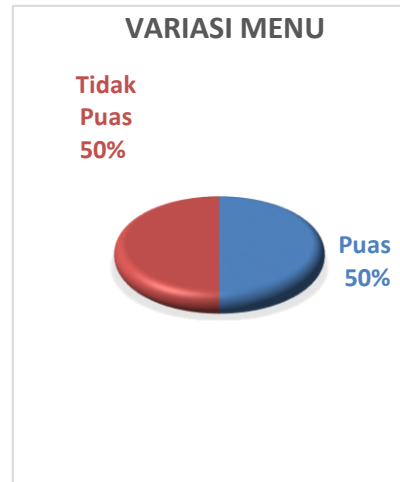
**Gambar 1. 11
Hasil Pra Survei
Kemampuan Dalam
Menanggapi Keluhan
Pelanggan**



**Gambar 1. 12
Hasil Pra Survei Harga
Makanan**



Gambar 1. 13
Hasil Pra Survei Pengelolaan Sistem Antrian Makanan



Gambar 1. 14
Hasil Pra Survei Variasi Menu



Gambar 1. 15
Hasil Pra Survei Kesopanan Dalam Melayani Pelanggan

Berdasarkan data hasil pra survei yang dilakukan menunjukkan terdapat masalah pada fasilitas peralatan makan, cita rasa yang disajikan, dan variasi menu yang mendapatkan nilai kurang memuaskan. Fasilitas peralatan makan dari 30 responden menunjukkan 66,7% responden tidak puas. Fasilitas peralatan makanan tentu jadi nilai tambah bagi menambah nilai kualitas produk. Karena fasilitas peralatan makan bisa menambah nilai estetika produk saat disajikan. Cita rasa yang disajikan dari 30 responden menunjukkan 56,7% merasa tidak

puas. Menariknya variasi menu menunjukkan 50% puas dan tidak puas. Dari hal tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan pada kualitas produk yang disajikan Armor Kopi Dago Pakar Bandung. Tentu hal ini akan berdampak pada kepuasan konsumen yang datang ke Armor Kopi Dago Pakar Bandung.

Kepuasan konsumen adalah salah satu aspek penting bagi menentukannya keberhasilan suatu tempat usaha terutama di bidang kuliner dan jasa. Dari kepuasan konsumen ini akan terbentuk sistem promosi dari konsumen satu ke konsumen lainnya. Tentu suatu organisasi tempat usaha kuliner harus memikirkan dengan matang segala aspek untuk menghasilkan kepuasan konsumen yang baik.

Menurut Handoko (2010), kualitas produk adalah kondisi suatu barang yang dinilai kesesuaiannya berdasarkan standar pengukuran yang telah ditetapkan. Semakin sesuai standar, semakin tinggi kualitas produk dan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal ini juga sejalan dengan pandangan Kotler & Keller (2009) bahwa kepuasan konsumen tergantung pada kualitas produk perusahaan, karena semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Mutu dan kualitas produk serta kualitas pelayanan tentu berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen. Maka dari itu kualitas produk, mutu produk dan kualitas pelayanan harus ditingkatkan di Armor Kopi Dago Pakar Bandung agar dapat bersaing pada ketatnya usaha kuliner di Kota Bandung.

Maka dari latar belakang diatas, peneliti memutuskan untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi masalah di penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung?

Rifqi Rahadira Rachman, 2021

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana gambaran kualitas produk di Armor Kopi Dago Pakar Bandung?
3. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk memperoleh temuan dari kualitas produk di Armor Kopi Dago Pakar Bandung.
2. Untuk memperoleh temuan dari pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung.
3. Untuk memperoleh temuan dari kualitas pelayanan di Armor Kopi Dago Pakar Bandung.
4. Untuk memperoleh temuan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung.
5. Untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu penulis dalam mempraktekan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan khususnya dalam ilmu pemasaran mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

2. Bagi Perusahaan

Rifqi Rahadira Rachman, 2021

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Armor Kopi Dago Pakar Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pihak Lain

Terutama bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan atau referensi bagi yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam.