

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini intensitas persaingan semakin meningkat pada setiap perusahaan. Salah satunya dalam bidang bisnis kuliner yang sudah menyebar dimana-mana, bahkan industri kuliner terus berkembang. Banyaknya bisnis kuliner bermunculan mengakibatkan persaingan menjadi semakin ketat, maka para pelaku bisnis pun harus memutar otak untuk mampu mengambil keputusan yang baik agar usaha yang didirikan terus tetap berkembang. Menurut Hamdani (2019) Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) memiliki data bahwa bisnis kuliner memberikan kontribusi terbesar untuk ekonomi kreatif. Tiga sektor yang memberikan kontribusi besar diantaranya yaitu kuliner, kerajinan dan mode. Sektor inilah yang menyumbang sebesar 30% dalam perekonomian kreatif, untuk sektor kuliner sendiri memberikan sumbangsih sebesar 34%.

Dalam menjalankan sebuah usaha para pelaku bisnis harus bisa mengamati dan memahami keinginan dari konsumen, dengan memahami keinginan maka akan memberikan masukan yang penting dalam perusahaan untuk mengatur strategi pemasaran. Pelanggan yang datang mengunjungi tempat kuliner tentu tidak hanya mencari produk berupa makanan dan minuman tetapi, pelanggan akan melihat juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Usaha yang bisa dilakukan yaitu, dengan meningkatkan kualitas menu dan memberikan inovasi yang baru serta memberikan kualitas pelayanan yang baik agar menimbulkan rasa kepuasan pada pelanggannya. Saat perusahaan tersebut bisa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau melebihi harapan dari pelanggan, maka hal ini akan memberikan rasa puas dan nyaman yang akan dirasakan sendiri oleh pelanggan.

Tjiptono (2006) menulis bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan juga pengendalian dari keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. Kualitas pelayanan salah satu bentuk dari penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Tentu terdapat dampak

positif dari penerimaan layanan yang baik diantaranya adalah dengan meningkatkan pendapatan dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan serta rasa ingin membeli kembali.

Banyaknya pilihan kafe di Kota Bekasi menjadikan pelanggan selalu berpindah dari tempat satu ke tempat yang lainnya. Maka dari itu, para pelaku bisnis harus fokus untuk melihat peluang, keinginan serta kebutuhan pelanggan agar bisa memenuhi harapan dan memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan begitu para pelanggan tidak mudah untuk berpindah pada kompetitor, karena pelanggan yang merasakan ketidakpuasan maka sangat mudah untuk berpindah ke kafe lain. Salah satunya Kafe Culdesac yang berada di kota Bekasi. Kafe Culdesac ini memberikan kesan nuansa alam yang terdapat dua pilihan ruangan yaitu *outdoor* dan *indoor*. Disini pelanggan bisa bebas memilih tempat nyaman mungkin, selain konsep yang bernuansa alam kafe ini memberikan berbagai macam menu yang tersedia dari makanan berat hingga ringan dan juga berbagai minuman bermacam rasa. Kafe ini pun selalu ramai pengunjung karna memiliki suasana unik dengan konsep bernuansa alam yang akan membuat nyaman pelanggan, maka ini menjadi alasan peneliti untuk memilih Kafe Culdesac.

Namun, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan di Kafe Culdesac terhadap pelayanan yang diberikan, beberapa pelanggan mengeluhkan layanan yang diberikan lambat. Seperti menu yang dipesan lama untuk sampai ketangan pelanggan dan seringkali pesanan yang sampai kepelanggan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Selain keluhan pelayanan lambat, keluhan datang dari fasilitas Kafe Culdesac, karena Kafe ini terdiri dari dua ruangan yaitu *indoor* dan *outdoor*. Seringkali pelanggan pun mengeluhkan suasana yang kurang nyaman saat siang hari, karena suasana terasa panas terutama di ruangan *outdoor*. Sedangkan ruangan *indoor* memiliki area yang terbatas maka dari itu, tidak bisa menampung banyak pelanggan yang berkunjung. Karena terbatasnya area di kafe culdesac, seringkali saat banyak pelanggan yang datang mereka harus *waiting list* terlebih dahulu jika ingin berkunjung ke Kafe Culdesac. Karena beberapa keluhan tersebut, pelanggan menjadi berpikir untuk datang kembali ke Kafe Culdesac. Harapan dan juga kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan masih tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, sehingga pelanggan menyimpulkan kenyataan yang mereka dapatkan

belum bisa memenuhi harapan mereka yang mengakibatkan pelanggan pun kurang merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu, Kafe Culdesac harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka sehingga para pelanggan akan merasa puas dan meminimalkan komplain mengenai pelayanan di Kafe Culdesac. Atmawati dan Wahyuddin (2004) mengatakan perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Terciptanya kualitas yang unggul akan menumbuhkan kepuasan pelanggan yang nantinya akan muncul manfaat seperti terciptanya loyalitas pelanggan, membuat pelanggan akan membeli secara berulang hingga laba perusahaan akan naik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang dilihat dari tingkat kepentingan atribut-atribut yang diukur. Sehingga akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Kafe Culdesac dan atribut yang paling dominan dalam tingkat kepuasan pelanggan.

Dari latar belakang yang penulis sudah jelaskan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE CULDESAC DI KOTA BEKASI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Kafe Culdesac terhadap kualitas pelayanan?
2. Bagaimana atribut yang paling dominan dari perhitungan rata-rata dalam tingkat kepuasan pelanggan Kafe Culdesac terhadap kualitas pelayanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Kafe Culdesac terhadap kualitas pelayanan?
2. Mengetahui atribut yang paling dominan dari perhitungan rata-rata dalam tingkat kepuasan pelanggan Kafe Culdesac terhadap kualitas pelayanan?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

##### 1. Teoritis

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa berkontribusi pada perkembangan dunia pendidikan dan dijadikan sebagai acuan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

##### 2. Secara Praktis

Penelitian yang diharapkan pada hasil penelitian ini adalah bisa dijadikan referensi dalam penulisan tugas akhir dimasa yang akan datang dan khususnya pada Kafe Culdesac di Bekasi dengan harapan bisa membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan kearah yang lebih baik lagi.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar batasan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan, maka dibuat batasan masalah. Batasan masalah ini meliputi :

1. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang ke Kafe Culdesac.
2. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari variabel kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

#### **1.6 Struktur Organisasi Skripsi**

Sistematika dalam penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab sesuai dengan standar buku pedoman yang sudah ditentukan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut merupakan bab yang akan ditulis dalam penelitian ini, yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan membahas kajian pustaka atau literatur yang digunakan serta relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Pada bab ini membahas teori kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan obyek penelitian, data yang digunakan dan juga tahapan yang dilakukan pada penelitian secara ringkas. Pada metode penelitian ini memuat metode desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data.

## **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan hasil temuan dan juga pembahasan yang sudah dihitung melalui proses pengolahan data lalu memberikan penjelasan mengenai pembahasan dari hasil dan pengumpulan dan juga pengolahan data.

## **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

Dalam bab ini berisikan simpulan, implikasi dan juga rekomendasi yang menjelaskan mengenai hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang bisa diambil manfaat dari hasil penelitian tersebut