

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner seperti kafe merupakan salah satu sektor industri makanan dan minuman yang mempunyai pangsa pasar yang besar yang menjadi kontribusi bagi perekonomian suatu daerah saat ini. Kegiatan makan dan minum pada awalnya ialah hanya sekedar memenuhi asupan kebutuhan harian, namun pada era modern seiring berjalanya waktu kegiatan bisnis sektor dari makanan dan minuman juga harus dengan berorientasi dengan kepuasan atau kesenangan dalam kegiatan mengkonsumsi produk itu sendiri. Bisnis dalam bidang makanan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan karena makanan merupakan kebutuhan pokok masyarakat. Kota-kota menjadi daya tarik pengusaha untuk berbisnis makanan dan minuman. Dikarenakan masyarakat di kota besar mempunyai daya beli yang cenderung konsumtif.

Sebuah kafe dengan memberikan suasana yang modern serta perubahan gaya hidup masyarakat yang mengkonsumsi makanan secara instant yang dapat dibeli ditempat-tempat makanan dan minuman yang siap saji. Kesuksesan suatu bisnis dapat diukur dari kepuasan pelanggan. Pada umumnya bisnis selalu melakukan cara terbaik dalam memuaskan konsumen dengan meningkatkan mutu produk dan pelayanan. Kualitas produk dan pelayanan hal yang sangat penting agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang. Pemilik bisnis harus mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan mengimplementasikan dalam usahanya, sehingga usahanya memberikan kepuasan kepada konsumen itu sendiri.

Bisnis kuliner makanan dan minuman di Perumahan Puri Cendana berkembang sangat pesat didaerahnya. Hal ini karena masyarakat yang sangat senang memanfaatkan tempat kuliner menjadi sarana bersosialisasi, berkumpul, tempat sharing ilmu, dan juga memperbanyak kerabat. Pengusaha kuliner harus mampu membuat konsumen merasa diberikan pelayanan yang baik agar usahanya dapat bertahan. Pengusaha kuliner harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kualitas produk rasa (*flavour*), ketetapan (*consistesy*), bentuk (*texture*), kandungan gizi

(*nutritional content*), suhu (*temperatur*) dan pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Untuk sebuah kafe yang utamanya kuliner untuk produk dan pelayanannya harus lebih diperhatikan oleh perusahaan, maka dari itu pada penelitian ini akan membahas kualitas produk dan pelayanan, dalam masalah hal ini karena kualitas produk dan pelayanan merupakan bagian yang penting dari suatu kepuasan konsumen. Jika suatu konsumen komplain ke perusahaan karna suatu produk atau pelayanannya maka hal tersebut dinilai buruk oleh konsumen, Oleh karenanya akan berpengaruh besar kepada pengusaha dalam mempertahankan usahanya. Konsumen memegang penting peranan dalam menilai kualitas produk dan pelayanan. Dalam usaha memasarkan bukan sekedar menentukan target pasar sasaran tetapi perusahaan juga wajib menciptakan produknya dengan sebaik mungkin agar mendapatkan nilai lebih unggul serta diminati para konsumen yang sebelumnya tiada mempunyai permintaan. Perusahaan harus bisa memberikan daya tarik tersendiri kepada konsumen sehingga para konsumen mengalihkan perhatiannya menuju perusahaan agar menjadi pelanggan tetap. Berikut beberapa kafe yang ada di dekat atau sekitar lingkungan Kafe Asique.

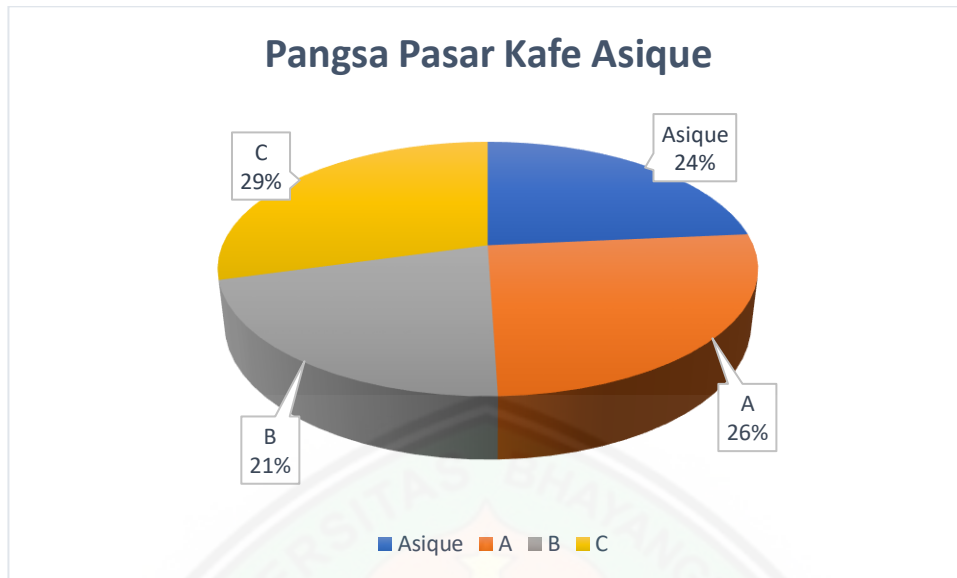
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Beberapa Kafe Yang Ada Didekat Kafe Asique

No	Kafe	Bulan			Jumlah
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	Konsumen
1	Asique	1.112	1.050	977	3.139
2	A	1.280	1.130	1.050	3.460
3	B	880	930	1.012	2.822
4	C	1.460	1.301	1.150	3.911

Sumber : Observasi (2020)

Untuk mengetahui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Kafe Asique, maka pihak perusahaan perlu mengadakan survey ke konsumen yang telah berkunjung. Apabila konsumen yang berkunjung merasa tidak sesuai dengan harapannya, maka konsumen tersebut bisa melakukan komplain atau masukan ke dalam kotak suara yang telah disediakan di Kafe Asique.

Berikut ini adalah pangsa pasar Kafe Asique dengan tingkat presentase diantara beberapa kafe.



Gambar 1.1 Pangsa Pasar Kafe Asique

dari gambar diatas menunjukkan bahwa Kafe Asique memiliki pangsa pasar sebesar 24% diantara beberapa kafe yang berada disekitarnya. Pangsa pasar tersebut merupakan tingkat jumlah konsumen yang berkunjung ke masing-masing perusahaan.

Perusahaan Kafe Asique menawarkan produk dan pelayanan unggulannya kepada konsumen yang berkunjung. berikut adalah produk dan pelayanan unggulan yang dimiliki oleh Kafe Asique.

Tabel 1.2 Produk Dan Pelayanan Unggulan Kafe Asique

Produk	Pelayanan
Green tea Coffee	Sarana dan prasarana yang memadai
Cappuccino	Tempat duduk yang cukup
Pandan Latte	Pesanan konsumen yang dibuat langsung
Coffee Latte Caramel	Lahan parkir yang cukup
Kentang Bolognaise	Ruangan dingin berAC

Sumber : Kafe Asique

Berikut adalah jenis komplain produk dan pelayanan dari konsumen kepada pengusaha Kafe Asique dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan Konsumen

NO	Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan	Saran
1	Menu a6 <i>coffeenya</i> terlalu manis gula aren	Mengurangi takaran dari gula aren
2	Menu kulit ayam yang diberikan teksturnya kurang crispy	Dibuat lebih garing agar crispy
3	Menu cireng asik teksturnya kurang legit	Dibuat agar cireng legit dan empuk
4	Menu asik <i>coffee</i> ukuran gelas terlalu kecil	Agar diperbesarkan ukuran gelas
5	Menu kentang sosis teksturnya kurang garing	Dibuat lebih garing pada menu kentang sosis
6	Karyawan tidak menjelaskan menu secara detail	Dijelaskan menu yang ada dikafe
7	Menu Pesanan sesuai keinginan habis terkadang habis saat dipesan	Menu harus selalu tersedia
8	Waktu pesanan datang terkadang tidak tepat waktu	Mempercepat proses pembuatan
9	Menu kopi espresso harganya terlalu mahal	Diberikan harga yang terjangkau
10	Menu oreo goreng tekstur kurang menarik	Agar dibuatkan tekstur menarik
11	Menu alpuket kurang manis	Tambahkan susu segar
12	Menu Green tea <i>coffee</i> terlalu manis	Mengurangi takaran gula yang diberikan

13	Menu Pisang goreng tidak garing/lembek	Berikan tepung roti agar garing
14	Harganya terlalu mahal	Diberikan diskon
15	Tidak adanya menu paketan	Diberikan menu paket ekonomis

Sumber : Kafe Asique (2020)

Setelah diketahui jenis komplain pada Kafe Asique baik produk maupun pelayanannya penulis mengambil data mengenai jumlah konsumen yang datang dan melakukan komplain pada setiap bulannya. Berikut data yang didapat mengenai jumlah unit atau komplain yang diterima dari pengaduan konsumen dan dapat dilihat pada tabel 1.4.

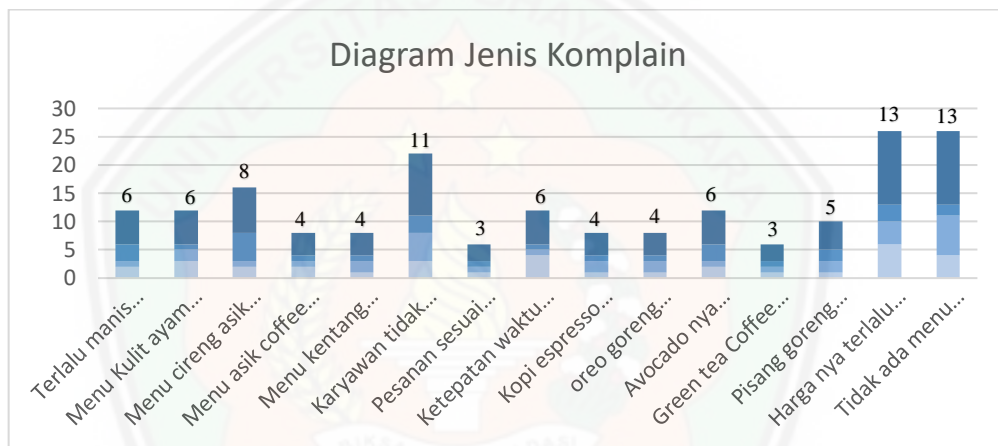
Tabel 1.4 *Checksheet* Komplain Dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir

NO	Data Tabel Komplain Konsumen				
	Jenis Komplain Konsumen	JANUARI	FEBRUARI	MARET	Total
1	Menu a6 <i>coffe</i> nya terlalu manis gula aren	2	1	3	6
2	Menu kulit ayam yang diberikan teksturnya kurang crispy	3	2	1	6
3	Menu cireng asik teksturnya kurang legit	2	1	5	8
4	Menu asik <i>coffee</i> ukuran gelas kecil	2	1	1	4
5	Menu kentang sosis teksturnya kurang garing	1	2	1	4
6	Karyawan tidak menjelaskan menu secara detail	3	5	3	11
7	Pesanan sesuai keinginan terkadang habis saat dipesan	1	1	1	3
8	Waktu pesanan datang terkadang tidak tepat waktu	4	1	1	6
9	Menu kopi <i>espresso</i> harganya terlalu mahal	1	2	1	4
10	Menu Oreo goreng teksturnya kurang menarik	1	2	1	4
11	Menu Alpuket tidak begitu manis	2	1	3	6

12	Menu Green tea <i>coffee</i> terlalu manis	1	1	1	3
13	Menu pisang goreng tidak garing/lembek	1	2	2	5
14	Harganya terlalu mahal	6	4	3	13
15	Tidak adanya menu paketan	4	7	2	13
	Total	34	33	29	96

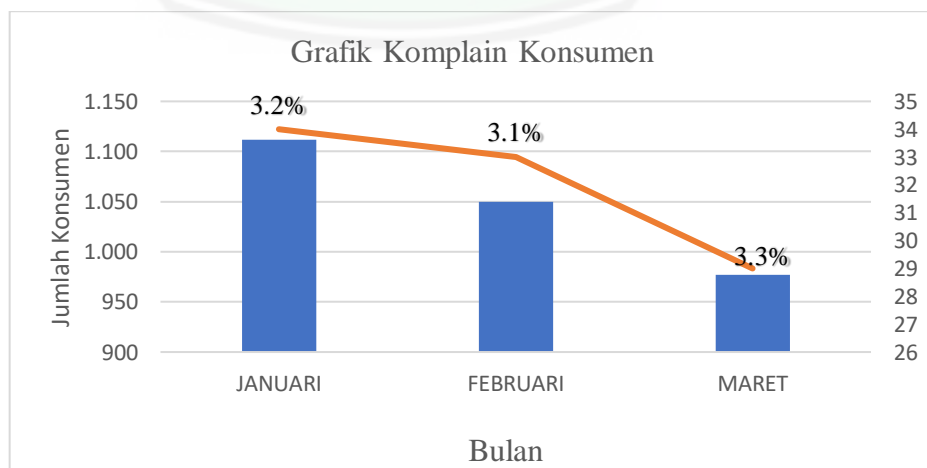
Sumber : Kafe Asique (2020)

Dapat dilihat pada tabel 1.4 diatas ini merupakan jenis komplain yang didapatkan oleh Kafe Asique melalui *checksheet* komplain yang dilakukan konsumen untuk menyampaikan keluhannya atas produk yang telah dikonsumsi. Dibawah ini adalah sebuah diagram jenis komplain.



Gambar 1.2 Diagram Jenis Komplain

Berikut ini menggambarkan grafik komplain konsumen yang ada pada Kafe Asique.



Gambar 1.3 Grafik Komplain Konsumen

Dari data gambar 1.2 diagram jenis komplain secara keseluruhan tiga bulan terakhir dan data pada gambar 1.3 merupakan grafik komplain konsumen per bulannya dan jumlah konsumen yang berkunjung, dalam hal tersebut manajemen dari Kafe Asique belum pernah melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

*Service level agreement* (SLA) pada Kafe Asique ialah kesepakatan formal yang dapat dinegosiasikan untuk mengidentifikasi harapan, tanggung jawab dan memfasilitasi komunikasi antara Kafe Asique (supplier) dengan pelanggannya (customers). Kafe Asique memberikan asumsi standart 99% pada service levelnya. Berikut ini hasil peninjauan kondisi terkini service level agreement dilihat pada tabel 1.5.

Tabel 1.5 Service Level Pada Periode JANUARI – MARET 2020

Bulan	JANUARI	FEBRUARI	MARET
Jumlah Komplain	34	33	29
Jumlah Konsumen	1.112	1.050	977
<i>Service Level</i> Terkini	96.9%	96.8%	97%
Target <i>Service Level</i>	99%	99%	99%

Sumber : Kafe Asique

Berdasarkan data JANUARI-MARET 2020, tingkat *service level* berada dibawah target pada *service level* yang sudah ditargetkan perusahaan, Jumlah komplain dari konsumen tersebut membuat service level menurun.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh Kafe “Asique” yang berada di Perumahan Puri Cendana. Penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) untuk melihat tingkat penilaian dari konsumen.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat di identifikasikan masalahnya sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang disajikan belum sesuai dengan harapan konsumen.
2. Sistem pelayanan belum optimal dan belum sesuai harapan konsumen.
3. Belum optimalnya fungsi manajemen untuk meningkatkan mutu produk dan mutu pelayanan.
4. Belum ada strategi pemasaran yang sesuai menunjang kualitas produk dan pelayanan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dan fokus penelitian maka rumusan masalah yang ada adalah :

1. Adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen ?
2. Adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen ?
3. Adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen ?
4. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang belum optimal pada Kafe Asique ?

## **1.4 Batasan Masalah**

Permasalahan diatas tersebut, untuk mengantisipasi terjadinya peluasan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian dan juga menuliskan laporan skripsi ini, maka dari hal tersebut penulis memberikan pembatasan dalam masalah ini :

1. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, namun penelitian ini tidak membahas semua permasalahan yang ada dilatar belakang masalah tersebut.



2. Penelitian ini hanya memfokuskan untuk mencari tahu ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
4. Penelitian ini hanya memfokuskan untuk mencari tahu ada atau tidaknya pengaruh secara bersamaan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini mengacu kepada rumusan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, berikut tujuan penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Asique.
2. Penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kafe Asique.
3. Penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan secara bersamaan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Asique.
4. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui cara-cara agar kualitas produk dan pelayanan semakin meningkat khususnya pada Kafe Asique.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat ini merupakan dampak dari pencapaian tujuan penelitian dan dipecahkan rumusan masalah secara tepat dan akurat, maka manfaat yang diperoleh sebagai berikut :

- a. Bagi Kafe Asique  
Sebagai bahan evaluasi dari hasil yang didapatkan dari penelitian ini. Serta melakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan.
- b. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Sebagai tambahan referensi bagi pembaca dan juga sebagai bahan Acuan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama pada masa yang akan datang khususnya Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

c. Bagi Penulis

Menambah ilmu dalam melakukan penelitian terutama dalam bisnis sehingga dimasa depan siap untuk membangun Bisnis secara mandiri.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Secara sistematis isi dari masing-masing bab terdapat item-item yang akan dibahas, pembahasan setiap bab pada penelitian ini dalam penulisannya dapat diuraikan sebagai Berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang kualitas produk dan pelayanan, Kepuasan konsumen, kualitas makanan, hubungan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kerangka berfikir, hipotesis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang desain penelitian, tempat atau lokasi, jadwal atau waktu penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, deskriptif statistik, uji asumsi klasik metode analisis data, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

#### **BAB IV ANALISA DATA dan PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pengolahan data, deskripsi data, analisis indeks tanggapan responden, uji validitas, uji reabilitas, deskriptif statistik, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji f, uji koefisien determinasi.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari pembahasan yang ada pada bab sebelumnya dan membahas saran yang diberikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

