

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi telah mendorong dunia usaha menjadi semakin kompetitif. Persaingan selalu muncul dalam dunia usaha yang mendorong timbulnya ide-ide terbaru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih untuk pelanggannya. Perkembangan usaha kuliner semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan gaya hidup masyarakat, pola pekerjaan, dan peningkatan penghasilan masyarakat, terutama pada masyarakat perkotaan. Salah satu bentuk usaha kuliner merupakan cafe. Usaha cafe menjadi salah satu bentuk usaha yang banyak diminati oleh masyarakat di Bekasi dalam beberapa tahun terakhir ini, karena bisa mendapatkan keuntungan yang tinggi. Keadaan persaingan yang ketat membuat pelanggan lebih rentan untuk selektif memilih tempat yang nyaman untuk singgah, sehingga cafe tersebut membuat perubahan yang dimana sebelumnya para pemasar hanya mengejar target penjualan saja, tetapi saat ini lebih kepada menarik pelanggan serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan (Sholihat, 2019).

Salah satu cara memajukan usaha tersebut, harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang kualitas lebih baik, harga terjangkau, penyerahan produk yang sigap dan pelayanan yang lebih baik akan membuat pelanggan merasa lebih puas. Tidak dapat dipungkiri bahwa dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh pengusaha tentunya memiliki tujuan untuk memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan. Menurut (Kotler, 2003) dalam jurnal (Cristo et al., 2017) “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang diberikan kepada seseorang atas hasil komparatif dari kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai yang diharapkan”. Di era modern ini, pengusaha akan selalu menyadari betapa pentingnya pelanggan. Oleh karena itu, mengukur kepuasan pelanggan tidaklah mudah. Kepuasan pelanggan sangatlah tergantung pada harapan dan persepsi para pelanggan. Suatu usaha perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pelanggan. Variasi produk makanan atau minuman menjadi suatu daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Persaingan

dalam bisnis tidak dapat dihindari. Kemajuan yang membawa pada persaingan semakin ketat akan menimbulkan permasalahan baru.

Dalam persaingan bisnis, pengusaha harus dapat memenangkan hati para pelanggan dengan cara menyajikan produk yang terbaik serta dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang serta berubah-ubah. “Variasi produk merupakan unit khusus dalam sebuah merk atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan, atau atribut lain”. Selain variasi produk, “Kualitas pelayanan merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pengusaha yang selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak baik juga pada kepuasan pelanggan”. Kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan kenyamanan kepada pelanggan agar para pelanggan mendapatkan kepuasan yang lebih besar dari yang diharapkan (Cristo et al., 2017).

Tabel 1.1. Jumlah Restoran/Cafe kabupaten Bekasi

Tahun	Jumlah Restoran Dan Cafe
2016	90
2017	90
2018	228
2019	200

Sumber : <https://jabar.bps.go.id> diakses pada 22 Maret 2021

Dari tabel 1.1. diatas, dapat dilihat dari Badan Pusat Statistik bahwa Restoran/Cafe yang berada di kabupaten Bekasi pada tahun 2016 dan 2017 yang sudah terdaftar berjumlah 90 unit, lalu mengalami kenaikan pada tahun 2018 yaitu menjadi 228 unit, tetapi pada tahun 2019 Restoran/Cafe mengalami penurunan menjadi 200 unit.

Seiring dengan perkembangan waktu, Cafe termasuk bisnis yang sedang marak. Perkembangan ini didukung dengan adanya perubahan gaya hidup dan meningkatnya selera konsumsi masyarakat *modern*, dimana budaya minum kopi sedang digemari oleh berbagai kalangan, mulai dari usia muda hingga usia dewasa.

Cafe Tibangngupi merupakan salah satu cafe yang menyediakan berbagai macam minuman terbuat dari kopi selain itu juga menjual berbagai macam makanan ringan yang sangat cocok dihidangkan bersama kopi hangat maupun es kopi. Masyarakat datang ke cafe Tibangngupi bukan hanya untuk mengkonsumsi atau menikmati kopi dan menu yang ada disana, tetapi juga untuk menghabiskan waktu luang, rapat kerja, mengerjakan tugas, bersantai dan juga sebagai tempat untuk berdiskusi. Hal tersebut membuat usaha cafe berada di dalam persaingan yang sangat ketat, karena usaha ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan. Untuk menjaga eksistensi di usaha ini, para pelaku usaha harus memenuhi kebutuhan pelanggan dalam berbagai segi terutama kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan agar dapat mengikuti keinginan pelanggan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (Ishak & Maharani, 2020).

Produk yang ditawarkan oleh Cafe Tibangngupi ialah berbagai macam menu, untuk minumannya terdapat kopi lampung, gayo, papua, americano, espresso, bali dan masih banyak yang lainnya. Selain kopi di Cafe tersebut juga menyediakan *Snack* atau makanan ringan seperti spageti, roti bakar, kentang goreng, sosis atau bakso bakar dan masih banyak yang lainnya. Berikut ini merupakan data penjualan dan data pengunjung Cafe Tibangngupi.

Tabel 1.2. Data Penjualan dan Data Pengunjung Tahun 2020-2021

Bulan	Jumlah Penjualan Produk (Unit)	Jumlah Pengunjung
September	2.411	733
Oktober	2.587	592
November	2.208	700
Desember	2.395	729
Januari	2.617	835
Februari	1.988	738

Sumber : Cafe Tibangngupi

Dilihat dari tabel 1.2. pada tahun 2020 bulan September terdapat jumlah penjualan produknya sebanyak 2.411 unit dengan 733 pengunjung, pada bulan

Oktober mengalami kenaikan pada penjualannya menjadi 2.587 unit tetapi pengunjung menurun menjadi 592, penjualan mengalami penurunan pada bulan November menjadi 2.208 unit dengan jumlah pengunjung 700 lebih banyak dari bulan sebelumnya, pada bulan Desember mengalami kenaikan kembali dengan penjualan 2.395 unit dengan jumlah pengunjung 729, kenaikan drastis pada bulan Januari 2021 dengan penjualan 2.617 unit bersamaan kenaikan pada pengunjung menjadi 835, tetapi pada bulan Februari mengalami penurunan yang drastis pula dengan penjualan sebanyak 1.988 unit dan jumlah pengunjung sebanyak 738.

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak masyarakat yang bersaing untuk membuka usaha baru yang bermunculan dalam bidang usaha yang sejenis dan menghasilkan produk yang sama sehingga persaingan menjadi ketat seperti cafe. Saat ini cafe di kec. Babelan kab. Bekasi terus mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Merabaknya cafe mulai jadi pandangan sehari-hari. Maraknya cafe tersebut juga diiringi dengan tema dan tujuan tertentu. Misalnya, beragam konsep dengan iringan musik, terjangkau harga, hingga sajian menu dengan nuansa tradisional sampai modern seakan menjadi daya tarik tersendiri khususnya bagi anak muda.

Cafe masih menjadi andalan bagi para anak muda khususnya di kab. Bekasi ini. Hal ini dapat dilihat dari fenomena menjamurnya cafe di kec. Babelan kab. Bekasi. Di kab. Bekasi eksistensi cafe mulai diperhitungkan bagi anak-anak muda khususnya mahasiswa. Umumnya, cafe di sini sebagai tempat bertatap muka, baik itu dengan keluarga, teman ataupun rekan bisnis. Tidak dipungkiri, pembuktian ini kian berpengaruh terhadap kehidupan anak muda di kab. Bekasi ini seperti nongkrong atau *hangout*. Kini orang pergi ke cafe tidak hanya untuk mencicipi makanan atau minuman khasnya, melainkan untuk bersantai dengan kelompoknya. Semakin banyak persaingan kini cafe Tibangngupi tidak lupa menyajikan variasi yang beragam pada produk yang dijualnya, selain itu juga pada konsidi yang mengkhawatirkan pelanggan Cafe Tibangngupi menginginkan kualitas pelayanan yang baik dan bersih, seperti menggunakan sarung tangan, masker (*face shield*) saat memberikan pelayanan dan menyediakan hand sanitizer.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, bahwa variasi produk kopi dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Maka penulis mengangkat konsep tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“Analisis Variasi Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Variasi Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi ?
3. Apakah Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi
2. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi
3. Untuk menganalisis Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Tibangngupi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sangatlah penting dan bermanfaat bagi penulis karena dapat mengembangkan dan menambah pengetahuan yang dirumuskan dalam menganalisa masalah yang berhubungan dengan dunia manajemen pemasaran, dan penulis dapat memperbandingkan materi yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini juga penting bagi pembaca, karena pembaca juga mendapatkan ilmu pengetahuan dalam Karya Ilmiah terutama pada bidang Pemasaran.

3. Bagi Pengusaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pengusaha tentang Analisis variasi produk kopi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terutama untuk produk kopi, agar penelitian karya ilmiah ini bisa dijadikan bahan masukan atau koreksi agar dapat meningkatkan penjualan.

4. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perputakaan dan sebagai bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin mengangkat topik yang sama sebagai penelitian, sehingga nantinya penelitian yang dihasilkan lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penulis membatasi responden penelitian pada pengunjung Cafe Tibangngupi kec. Babelan kab. Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman pada penulisan penelitian ini, penulis membaginya dalam lima bab, dengan tahapan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari Desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan data, teknik pengumpulan data serta metode analisis data apa saja yang tepat untuk digunakan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang profil organisasi, hasil analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang diuraikan secara singkat dan jelas.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terikat (organisasi) serta saran-saran dari penelitian selanjutnya.