

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini merebaknya *Coffee Shop* mulai jadi pemandangan sehari-hari. Bahkan *Coffee Shop* sekalipun kian menjamur di berbagai kalangan. Maraknya *Coffee Shop* tersebut juga dibarengi dengan tema dan tujuan tertentu. Misalnya, beragam konsep dengan iringan musik, terjangkau harganya, hingga sajian menu dengan nuansa tradisional sampai modern seakan menjadi daya tarik tersendiri khususnya bagi anak muda.

*Coffee Shop* masih menjadi andalan bagi para anak muda khususnya di Kota Bekasi. Hal ini dapat dilihat dari fenomena menjamurnya *Coffee Shop* di Kota Bekasi. Eksistensi *Coffee Shop* mulai diperhitungkan bagi anak-anak muda khususnya mahasiswa. Umumnya *Coffee Shop* disini sebagai tempat bertatap muka, baik itu dengan keluarga, teman ataupun rekan bisnis. Kini orang pergi ke *Coffee Shop* tidak hanya untuk mencicipi makanan atau minuman khasnya, melainkan untuk nongkrong dan bersantai dengan kelompoknya. Tak jarang kini di Kota Bekasi banyak terdapat *Coffee Shop* dengan konsep yang berbeda-beda.

*Friend With Beans Coffee* atau biasa disebut FWB *Coffee* adalah *Coffee Shop* yang lokasinya berada di Jl. Bintara 15, RT.005/RW.013, Bintara, Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat 17134. *Friend With Beans Coffee* sudah berdiri sejak dua tahun lalu tepatnya pada tanggal 8 Agustus 2020 di Bekasi.

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat di bidang *Coffee Shop*. Oleh karena itu, pengusaha harus berupaya mempertahankan usahanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Seperti pada umumnya konsumen tentunya mengharapkan pelayanan serta fasilitas yang baik yang diberikan. Karena banyaknya konsumen yang datang pada setiap harinya, *Friend With Beans Coffee* perlu mengevaluasi kualitas pelayanannya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dan guna untuk mendapatkan loyalitas konsumen.

Tabel 1. 1. Jumlah Kosumen FWB *Coffee* Periode Januari-Desember 2021

Jumlah Konsumen <i>Friend With Beans Coffee</i> periode Januari - Desember 2021	
Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	455
Februari	477
Maret	644
April	670
Mei	664
Juni	593
Juli	435
Agustus	461
September	444
Oktober	486
November	346
Desember	347
Total	6022

Sumber Data: *Friend With Beans Coffee*, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui jumlah konsumen yang datang ke *Friend With Beans Coffee* pada bulan Januari 2021 sebanyak 455 konsumen, pada bulan Februari 2021 sebanyak 477 konsumen, pada bulan Maret 2021 sebanyak 644 konsumen, pada bulan April 2021 sebanyak 670 konsumen, pada bulan Mei 2021 sebanyak 664 konsumen, pada bulan Juni 2021 sebanyak 593 konsumen, pada bulan Juli 2021 sebanyak 435 konsumen, pada bulan Agustus 2021 sebanyak 461 Konsumen, pada bulan September 2021 sebanyak 444 konsumen, pada bulan Oktober 2021 sebanyak 486 konsumen, pada bulan November 2021 sebanyak 346 konsumen dan pada bulan Desember 2021 sebanyak 347 konsumen. Dalam periode satu tahun *Friend With Beans Coffee* mengalami penurunan jumlah konsumen. Total pelanggan *Friend With Beans Coffee* dalam periode satu tahun berjumlah 6022 konsumen, yang di mana sebanyak 1043 konsumen memberikan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak *Friend With Beans*

*Coffee*. Berdasarkan data awal keluhan yang diperoleh, maka terdapat empat jenis keluhan. *Friend With Beans Coffee* memiliki banyak konsumen yang di mana tentunya perlu mendapatkan perhatian agar dapat beroperasi dengan lebih baik dalam hal memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yaitu salah satunya dengan meningkatkan secara terus-menerus terhadap pelayanan yang diberikan. Alasan pertama pada *Friend With Beans Coffee* ini perlu melakukan perbaikan kualitas layanan adalah agar dapat tetap bisa bersaing dengan para kompetitor sejenis yang lebih awal berdiri. Alasan kedua *Friend With Beans Coffee* belum pernah melakukan pengukuran kualitas layanan (kepuasan konsumen) secara kualitatif dan kuantitatif sehingga perbaikan yang dilakukan selama ini kurang tepat dan efektif.

Berdasarkan data keluhan yang diperoleh dari konsumen pada *Friend With Beans Coffee*, didapatkan banyak keluhan dan saran perbaikan yang diberikan oleh konsumen *Friend With Beans Coffee*, dari sekian banyaknya keluhan penelitian ini mengambil empat terbesar keluhan yang didapat. Pertanyaan awal ini dilakukan dengan cara kasir memberikan pertanyaan kepada setiap konsumen yang berbelanja atau melakukan transaksi kasir. Maka didapatkan empat jenis keluhan seperti pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1. 2. Jenis Keluhan Pelayanan FWB *Coffee* (Januari-Desember 2021)

No	Jenis Keluhan	Jumlah	%
1.	Ketidak sesuaian produk yang diberikan	224	21%
2.	Kurangnya perhatian terhadap kritik dan saran	263	25%
3.	Ruangan AC yang kurang dingin	290	28%
4.	Lamanya proses transaksi pembayaran	266	26%
Total		1043	100%

Sumber Data: *Friend With Beans Coffee*, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa dari 6022 konsumen dalam periode waktu Januari-Desember 2021 dapat diambil sampel pada jenis keluhan di atas sebanyak 1043 konsumen yang memberi masukan dan saran terhadap pelayanan yang diberikan. Dari jumlah keseluruhan populasi, penulis

menyaring masukan dan saran yang diberikan oleh konsumen yang datang ke *Friend With Beans Coffee*. Total 1043 konsumen adalah sebagai data awal, penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental* yang di mana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu para konsumen yang datang ke *Friend With Beans Coffee*.

Adapun jenis keluhan yang pertama yaitu ketidaksesuaian produk yang diberikan. Contohnya: pelanggan memesan *Americano Ice* namun yang diberikan oleh pelayan *hot* sebanyak 86 keluhan, pelanggan memesan *Cappucino Hot* namun yang diberikan oleh pelayan *Cappucino Ice* sebanyak 75 keluhan, pelanggan memesan *Chocolate Hot* namun yang diberikan oleh pelayan *Chocolate Ice* sebanyak 63 keluhan, dan didapatkan keluhan sebanyak 224 pelanggan atau 21% dari 1043 pelanggan. Kemudian pelanggan mengeluhkan kurangnya perhatian terhadap kritik dan saran jumlah keluhannya sebanyak 263 pelanggan atau 25% dari 1043 pelanggan. Ruangan AC yang kurang dingin memiliki jumlah keluhan sebanyak 290 pelanggan atau 28% dari 1043 pelanggan. Lamanya proses transaksi pembayaran memiliki keluhan sebanyak 266 pelanggan atau 26% dari 1043 pelanggan. Contohnya pada saat jumlah pelanggan yang datang dan jumlah pesanan cukup banyak proses pembuatan kopi akan menjadi lama. Data keluhan yang diberikan oleh konsumen pada Tabel 1.2 merupakan informasi awal pada penelitian ini bahwa kualitas pelayanan pada *Friend With Beans Coffee* perlu dilakukannya perbaikan dengan tujuan untuk meminimalisir keluhan-keluhan di kemudian hari. Keluhan tersebut membuat pihak *Friend With Beans Coffee* harus mengevaluasi, menyikapi dan memperbaiki agar beberapa jenis keluhan yang sudah terjadi tidak terulang lagi. Keluhan tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih baik sehingga konsumen yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dapat dicapai melalui kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pemberian pelayanan terbaik terjadi apabila mampu menjaga atau meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Maka dari itu, *Friend With Beans Coffee* harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan konsumen untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* karena berdasarkan tujuan dan pengertiannya metode *SERVQUAL* adalah metode yang paling tepat untuk digunakan, di mana pengertian dari metode *SERVQUAL* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan atau *gap*. Sedangkan dua metode lain yaitu metode QFD memiliki pengertian yaitu merupakan suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu (Aka, 1990) dan metode kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keperluan pelanggan. Sehingga, setelah diketahui pengertian dari model tersebut, metode *SERVQUAL* adalah metode yang paling cocok digunakan di dalam penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas dari suatu pelayanan jasa. Nilai *SERVQUAL* dapat diperoleh dengan memberi masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan. Dan metode *SERVQUAL* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, dalam mengukur tingkat kepuasan menggunakan kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan yang berkunjung dan membeli produk di *Friend With Beans Coffee*, dan kuisisioner disebarkan menggunakan *google form* di mana kuisisioner tersebut memiliki lima jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *SERVQUAL* dari pelayanan penyedia jasa. Sehingga judul dan metode di dalam penelitian ini sebagai penyelesaian masalah tersebut, yaitu:

‘ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *FRIEND WITH BEANS COFFEE*’

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pejabaran latar belakang yang sudah disampaikan di atas, adapun identifikasi masalah yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah konsumen atau pelanggan yang datang dalam periode bulan Januari-Desember 2021 mengalami penurunan sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee*.
2. Belum adanya analisis terhadap faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee*.
3. Terdapat empat jenis keluhan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee*, yaitu: ketidaksesuaian produk yang diberikan, kurangnya perhatian terhadap kritik dan saran, ruangan AC yang kurang dingin, dan lamanya proses transaksi pembayaran.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap *Friend With Beans Coffee* maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee* dan seberapa jauh tingkat kesenjangan (*gap*) antara kepuasan dan harapan pelanggan menggunakan metode *SERVQUAL*?
2. Bagaimana hasil atribut *SERVQUAL* yang didapat untuk dilakukannya perbaikan pada *Friend With Beans Coffee*?
3. Bagaimana usulan perbaikan pada atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada *Friend With Beans Coffee* menggunakan metode *fishbone* dan analisis 5W+1H?

#### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan yang didapat pada penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di *Friend With Beans Coffee* pada jasa pelayanan yang diberikan.
2. Responden yang menjadi objek penelitian adalah konsumen dari *Friend With Beans Coffee*
3. Periode penelitian dilakukan dari bulan Januari-Desember 2021.
4. Faktor alam yang juga dapat mempengaruhi menurunnya jumlah konsumen di *Friend With Beans Coffee* seperti: pandemi, hujan, dan lain-lainnya tidak masuk dalam pertimbangan di dalam penelitian ini, penelitian ini berfokus hanya kepada jumlah keluhan yang diberikan oleh konsumen.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dibuat maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada *Friend With Beans Coffee* dan mengetahui seberapa jauh tingkat kesenjangan (*gap*) dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Mengetahui hasil atribut *SERVQUAL* yang harus diperbaiki pada *Friend With Beans Coffee*.
3. Memberikan usulan perbaikan pada pelayanan yang perlu diperbaiki menggunakan metode *fishbone* dan analisis 5W+1H untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *Friend With Beans Coffee*.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi *Friend With Beans Coffee* yang menjadi objek penelitian guna meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan sebagai referensi terhadap kualitas pelayanan.

### **1.7 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *Friend With Beans Coffee* yang terletak di Jl. Bintara 15, RT.005/RW.013, Bintara, Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama satu tahun terhitung dari bulan Januari 2021–Desember 2021 untuk mendapatkan data awal yang diinginkan dan tiga bulan untuk penyebaran kuisioner dilakukan dari bulan Juni 2022–Agustus 2022 untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Friend With Beans Coffee*.

### **1.8 Metode Penelitian**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini untuk mendapatkan data yang diinginkan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Studi Pustaka  
Pengumpulan teori dan literatur untuk memperkuat penelitian secara keilmuan dan membantu penulis dalam menganalisa masalah yang sedang diteliti.
2. Studi Lapangan  
Peninjauan yang dilakukan dilapangan atau ditempat yang sedang diteliti secara langsung untuk mencari bahan-bahan penelitian.
3. Wawancara  
Metode wawancara yang dilakukan adalah secara tertulis dengan memberikan kuisioner pada pelanggan yang berkunjung ke *FWB Coffee* untuk mempermudah penulis dalam mengetahui dan menentukan faktor-faktor yang menjadi penilaian dalam penelitian ini.



## **1.9 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran untuk memudahkan pembahasan dan penyampaian informasi kepada pembaca tentang isi laporan penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang pokok-pokok dari permasalahan yang akan diteliti, di mana isinya terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan yang benar. Sehingga penulis dapat melakukan penelitian ini secara terstruktur dan sistematis.

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

Bab ini menjelaskan berbagai macam teori yang dirangkum dari buku-buku dan jurnal yang ada sebelumnya, sebagai informasi yang akan digunakan untuk menyusun laporan penelitian ini.

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

Bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap penyusunan dalam penyelesaian suatu penelitian, dari lokasi dan waktu penelitian, menghitung populasi sampel, jenis dan sumber data penelitian, instrument penelitian, validasi dan reliability instrument, dan teknik pengambilan data. Serta di bab ini menjelaskan mengenai kerangka pemikiran penelitian.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh selama melakukan penelitian dilapangan. Pengumpulan data dilakukan berupa data kualitatif dan kuantitatif seperti wawancara, kuesioner, serta informasi-informasi yang dibutuhkan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data terhadap data yang telah dikumpulkan.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada tahapan ini hanya berisi kesimpulan dan saran, dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian yang didapatkan dari hasil analisis

serta saran-saran yang nantinya akan dijadikan sebagai masukan-masukan dalam usaha bisnis yang akan dibuat ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka memuat berbagai sumber referensi buku, jurnal dan lain-lain penulis jadikan sebagai acuan pada penulisan skripsi ini.

