

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era sekarang ini cafe menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Bukan hanya untuk tempat makan dan minum saja tetapi banyak orang juga yang menjadikan Cafe untuk tempat berkumpul. Hal ini ditinjau dari gaya masyarakat yang senang bertatap muka, berbincang-bincang dan bersantai. Itu disebabkan karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Karena adanya Cafe ini dapat merealisasikan keinginan masyarakat akan tempat berkumpul.

Pada umumnya pengusaha selalu melakukan cara terbaik dalam memuaskan pengunjung dengan meningkatkan mutu produk dan pelayanan. Kualitas produk dan pelayanan hal yang sangat penting agar usaha ini dapat bertahan dan terus berkembang. Pengusaha harus mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan mengimplementasikan dalam usahanya, sehingga usahanya memberikan kepuasan kepada pengunjung itu sendiri.

Usaha kuliner makanan dan minuman di Cibitung berkembang sangat pesat pada tahun 2020 sampai sekarang. 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 pengunjung merasa diberikan pelayanan yang baik agar usahanya dapat bertahan. Pengusaha kuliner harus menerapkan beberapa pendekatan dalam kualitas produk rasa, ketetapan, bentuk, kandungan, gizi, suhu, dan pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Usaha cafe yang utamanya berjalan dibidang kuliner produk dan pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas tentang kualitas produk dan pelayanan yang merupakan bagian utama. Jika pengunjung komplain ke perusahaan karena suatu produk atau pelayanan. Maka hal itu dinilai buruk oleh pengunjung, sehingga sangat berpengaruh kepada pengusaha dalam mempertahankan usahanya. Pengunjung adalah hal penting dalam menilai kualitas produk dan pelayanan. Dalam memasarkan sebuah usaha

bukan hanya tentang menentukan target pasar tetapi perusahaan juga harus menciptakan produk dengan sebaik mungkin agar mendapatkan nilai lebih dan diminati oleh pengunjung. Terbukti dengan adanya jumlah pengunjung yang berkunjung di Kons3p.Coffee selama 3 bulan (Mei – Juli 2022) berjumlah 3130. Kons3p.Coffee menawarkan produk berupa Caramel Latte, Regal Milk, Choco Hazelnut, Ricebowl Chiken Katsu, V60/Japanese. Pelayanan yang disediakan berupa barista profesional, parkir yang luas, live musik, menyediakan ruang indoor dan outdoor.

Dengan adanya produk dan fasilitas yang diberikan, ada beberapa komplain yang diberikan oleh pengunjung. Berikut adalah beberapa komplain dari pengunjung kepada pengusaha Cafe Kons3p.Coffee.

Tabel 1.1 Jenis Komplain Pengunjung Bulan Juni 2022

No	Data Komplain Pengunjung				
	Jenis Komplain Pengunjung	Mei	Juni	Juli	Total
1	Caramel latte terlalu manis	4	4	5	13
2	Coconut coffe rasa kelapanya tidak terasa	5	4	3	12
3	Pisang nugget kurang garing untuk teksturnya	4	2	4	10
4	Karyawan tidak menjelaskan menu secara detail	4	3	1	8
5	Waktu pesanan datang cukup lama	5	2	2	9
6	Redvelvet terlalu manis	6	1	3	10
7	Lycheecoffe tidak seimbang rasa lychee dengan coffenya	7	2	3	12
8	Kons3p.aren terlalu manis	4	4	4	12
9	Menu ricebowl chiken katsu kurang menarik cara penyajiannya	6	3	2	11
Total		45	25	27	97

Sumber : Cafe Kons3p.Coffee

Beberapa komplain tersebut peneliti ingin menganalisa dan mengetahui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Cafe Kons3p.Coffee.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang diberikan oleh Cafe “Kons3p.Coffee” yang berada di Cibitung, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk melihat tingkat penilaian dari pengunjung.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang disajikan belum sesuai dengan harapan pengunjung.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengunjung.

## 1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara mengidentifikasi kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Cafe Kons3p.Coffee?
2. Apasaja strategi yang dihasilkan dari metode *Servqual* terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung di cafe Kons3p.Coffee?

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengantisipasi terjadinya peluasan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian batasan masalah ini yaitu hanya fokus untuk mengetahui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung dengan metode *Servqual* di Cafe Kons3p.Coffee. Data kuisioner

diambil dari bulan Mei sampai Juli 2022, dan kuisioner diberikan pada umur 19 sampai 40 tahun.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengidentifikasi kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Cafe Kons3p.Coffee.
2. Mengetahui nilai mana yang paling dominan untuk dilakukan perbaikan pada kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

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

- a. Bagi Cafe Kons3p.Coffee  
Sebagai bahan evaluasi dari hasil yang didapatkan dari penelitian ini, dan melakukan perbaikan.
- 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 bagi mahasiswa 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 Tempat dan Waktu Penelitian**

Berikut ini adalah profil atau informasi data usaha tempat penelitian dilakukan :

Nama usaha : Cafe Kons3p.Coffee  
Jalan Selang Cironggeng, Ruko Grand Emerald  
Residence No.3 Wanajaya, Kecamatan Cibitung,  
Alamat : Kabupaten Bekasi

## 1.8 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Servqual* dan *IPA* sebagai metode penelitian. *SERVQUAL* dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara untuk memperbaiki kualitas jasa. Pengukuran kualitas jasa penting untuk mengetahui kualitas dari perusahaan tersebut.

*IPA* adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut pengunjung dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut.

## 1.9 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, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang kualitas produk dan pelayanan, kepuasan pengunjung, kualitas makanan dan minuman, hubungan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dengan metode *servqual*, kerangka berfikir, hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian, tempat atau lokasi, waktu penelitian, tahapan penelitian, sampel, operasional variabel.

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

Bab ini membahas tentang pengumpulan data, pengolahan data, identifikasi data, hasil analisa.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan diuraikan kesimpulan yang menjawab perumusan masalah dan tujuan penelitian serta berisi saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

