

BAB I PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Industri kuliner seperti kafe merupakan salah satu 1tatis 1tatisti makanan dan minuman yang mempunyai mangsa pasar yang besar yang menjadi kontribusi bagi perekonomian sutau daerah saat ini. Kegiatan makan dan minum pada awalnya ialah hanya sekedar memenuhi asupan kebutuhan harian, namun pada era modern seiring berjalannya waktu kegiatan bisnis 1tatis 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 dikota besar mempunyai daya beli cenderung konsumtif.

Sebuah kafe 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 Cibitung Kabupaten Bekasi berkembang sangat pesat didaerahnya. Hal ini karena masyarakat yang sangat senang memanfaatkan tempat kuliner menjadi saran bersosialisasi, berkumpul, tempat sharing ilmu, dan juga memperbanyak kerbat. 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 (*flavor*), ketetapan (*consistency*), bentuk (*texture*), kandungan gizi (*nutritional content*), suhu (*temperature*) dan pelayanan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Jumlah pengunjung Ge-Coffe tersebut sebanyak 3.072 dalam tiga bulan.

Perusahaan Ge-Coffe menawarkan produk dan pelayanan unggulannya kepada pelanggan yang berkunjung, berikut adalah produk dan pelayanan unggulan yang dimiliki oleh Ge-Coffe ini.

Tabel 1. 1 Produk Unggulan Ge-Coffe

No	Produk
1	Ge Coffe Shot
2	Irish Black Coffe
3	Vietnam Drip
4	Hazelnut Latte
5	Americano

Sumber : Ge-Coffe 2022

Tabel 1. 2 Layanan Unggulan Ge-coffe

No	Pelayanan
1	Pesanan pelanggan yang dibuat langsung
2	Tempat duduk yang berbagai kapasitas pelanggan
3	Tempat yang 60% <i>Outdor</i> dan 40% <i>Indor</i> (<i>Semi Outdor</i>)

No	Pelayanan
4	<i>Live Music</i> untuk pelanggan
5	Tempat yang sejuk

Sumber : Ge-Coffe 2022

Berikut ini adalah jenis komplain produk dan pelayanan dari konsumen kepada pengusaha Ge-Coffe dilihat dari tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Jenis Komplain Produk dan Pelayanan Konsumen Ge-Coffe

NO	Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan
1	Menu Non-Coffe ukuran gelas yang terlalu kecil
2	Menu Taro Latte sangat terlalu manis
3	Menu Rujak Cireng yang kurang pedas
4	Waktu pemesanan terkadang kurang tepat waktu
5	Menu Kentang Goreng yang kurang garing
6	Pesanan terkadang habis ketika dipesan
7	Lahan parkir yang kurang luas
8	Menu Lemon Tea yang kurang manis
9	Menu makanan yang sedikit
10	Menu Kopsu Gula Aren yang terlalu manis
11	Harga yang terlalu mahal

Sumber : Ge-Coffe

Setelah diketahui jenis komplain pada Ge-Coffe 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 dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1. 4 Checksheet Komplain dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir

No	Data Komplain Konsumen(Orang)				
	Jenis Komplain Konsumen	Maret	April	Mei	Total
1	Menu Non-Coffe ukuran yang terlalu kecil	2	2	4	8
2	Menu Taro Latte terlalu manis	5	1	1	7
3	Menu Rujak Cireng yang kurang pedas	2	1	2	5
4	Waktu pemesanan terkadang kurang tepat waktu	4	3	1	8
5	Menu Kentang Goreng yang kurang garing	2	1	2	5
6	Pesanan terkadang habis ketika dipesan	6	1	3	10
7	Lahan parkir yang kurang luas	7	2	3	12
8	Menu Lemon Tea kurang manis	2	1	4	7
9	Menu Makanan yang sedikit	6	3	2	11
10	Menu Kopsu Gula Aren yang terlalu manis	1	3	2	6
11	Harga yang terlalu mahal	2	2	2	6
	Total	39	20	29	85

Sumber : Ge-Coffe 2022

Dapat dilihat pada tabel 1.4 diatas ini merupakan jenis komplain yang didapatkan oleh Ge-Coffe melalui *checksheet* komplain yang dilakukan pada konsumen untuk menyampaikan keluhannya atas produk yang di konsumsi.

Tabel 1. 5 Pendapatan Ge-Coffe Tiga Bulan Terakhir

No	Periode	Pendapatan
1	Maret	46.000.000
2	April	44.000.000
3	Mei	43.000.000

Dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa pendapatan Ge-Coffe mengalami penurunan, ini disebabkan adanya pelanggan yang komplain terhadap Ge-Coffe tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Kualitas produk yang disajikan belum sesuai dengan harapan konsumen.
2. Sistem pelayanan belum optimal dan belum sesuai harapan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ?
2. Adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?

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 pengaruhnya antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Ge Coffe.
2. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ge Coffe.
3. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh hubungan secara bersamaan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Ge-coffe

Sebagai bahan evaluasi dari hasil yang di dapatkan dari penelitian ini, Serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

2. 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.

3. Bagi Penulis

Menambah ilmu dalam melakukan penelitian terutama dalam bisnis sehingga dimasa depan siap untuk membaangun 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 di uraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tetang kualitas produk dan pelayanan, kepuasan konsumen, kualitas makanan, hubungan kualitas produk dam 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 asumsi klasik metode metode analisis data, uji hipotesis dan koefisien determinasi

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengolahan data, deskripsi data Analisis indeks tanggapan responden, uji validasi, uji rehabilitas, deskriptif, uji asumsi klasik, Analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi

BAB V PENUTUP

a. Kesimpulan

Berisi jawaban dari masalah yang diajukan penulis yang diperoleh dari penelitian.

b. Saran

ditunjukkan kepada pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN

