

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, Hal ini menuntut setiap pengusaha untuk dapat memaksimalkan kualitas dan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar lokal dan global. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli.

Kualitas produk menjadi faktor penentu perusahaan, terutama bisnis kuliner, dalam menciptakan kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler dan Armstrong, 2008). Pengalaman konsumen dalam membeli produk yang baik atau buruk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Dengan demikian, pemain usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen.

Bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang kuliner, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Menurut, Lovelock, et al, (2010). kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan

menjadi daya tarik konsumen dan akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan.

Kedai Wargem merupakan kedai yang menyediakan makanan dan minuman yang kekinian sebagai tempat untuk makan dan minum serta sebagai tempat yang nyaman untuk mengerjakan tugas, belajar, dan rapat. Kedai ini berdiri pada bulan Mei 2021 yang berada di Teluk Buyung Bekasi Jaya, Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi. Owner kedai wargem merupakan seorang wirausahawan yang bernama Pak Kurniawan beliau tidak hanya mempunyai 1 usaha *coffee shop*, namun ada *coffee shop* lain nya di daerah Jakarta dan terus mempertahankan konsepnya hingga sekarang. Adapun jam operasional dari Kedai Wargem yaitu Senin – Kamis (08.00 – 22.00) dan Jum'at – Minggu (08.00 – 23.00)

Setiap pegawai dituntut untuk mampu bekerja diberbagai bidang keahlian. Seorang barista juga harus mampu melakukan tugas sebagai pelayan, *cleaning service*, dan pembuat makanan.

Fenomena menjamurnya bisnis kuliner juga terjadi di Bekasi, dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan angkringan; bisnis kuliner berskala menengah seperti rumah makan, depot, dan kafe, Sampai dengan bisnis kuliner berskala besar seperti restoran. Semakin maraknya kuliner yang disajikan dan semakin berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner di Bekasi.

Tabel 1. 1 Merupakan Jumlah pengunjung Kedai Wargem dan Pesaing

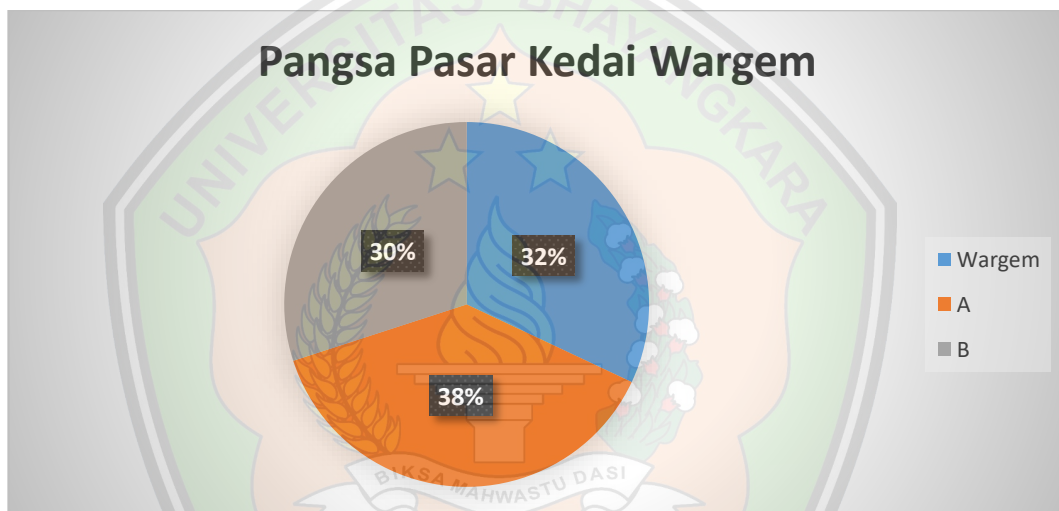
No	Kedai	Bulan (Orang)			Jumlah	Penghasilan
		Januari	Februari	Maret	Konsumen (Orang)	
1.	Wargem	2.100	1.800	1.600	5.500	Rp.20.000.000
2.	A	2.300	2.200	2.100	6.600	Rp.24.000.000
3.	B	1.900	1.700	1.600	5.200	Rp.17.000.000

Sumber : Kedai Wargem (2022).

Berdasarkan jumlah konsumen di beberapa kedai, terdapat penurunan pengunjung pada Kedai Wargem, seperti pada tabel di atas. Adapun penurunan konsumen itu Untuk mengetahui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh kedai Wargem, maka pihak perusahaan perlu mengadakan *survey* ke konsumen yang telah berkunjung. Apabila konsumen yang berkunjung merasa kurang sesuai dengan harapan, maka konsumen bisa melakukan *komplain* atau masukan ke kedai tersebut.

Berikut ini adalah Pangsa Pasar Kedai Wargem dengan tingkat presentase di antara beberapa kedai.

Gambar 1. 1 Pangsa Pasar Kedai Wargem



Sumber : Kedai Wargem, (2022)

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa Kedai Wargem memiliki pangsa pasar sebesar 32% diantara beberapa kedai yang berada disekitarnya. Pangsa pasar tersebut merupakan tingkat jumlah konsumen yang berkunjung ke masing-masing kedai.

Kedai Wargem menawarkan produk dan pelayanan unggulannya kepada konsumen yang berkunjung. Berikut produk dan pelayanan unggulan yang dimiliki oleh kedai Wargem.

Tabel 1. 2 Produk Dan Pelayanan Unggulan Kedai Wargem

Produk	Pelayanan
Kopi susu gula aren	Tempat duduk yang cukup
Cappucino	Sarana dan prasarana yang memadai
Green tea	Lahan parkir yang cukup
Kentang goreng bumbu keju	Ruangan dingin ber AC

Sumber : Kedai Wargem, (2022).

Berikut adalah jenis komplain produk dan pelayanan konsumen kepada kedai Wargem.

Tabel 1. 3 Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan Di Kedai Wargem

NO	Jenis komplain produk dan pelayanan
1	Menu kopi gula arennya terlalu manis
2	Menu kopi Moccacino harganya terlalu mahal
3	Kurangnya penjelasan dari karyawan mengenai menu yang ada di kedai
4	Menu singkong goreng terlalu mahal
5	Lahan parkir yang kurang luas

Sumber: Kedai Wargem, (2022).

Setelah mengetahui jenis-jenis komplain di Kedai Wargem baik produk maupun layanan, penulis mengumpulkan data jumlah konsumen yang datang dan mengajukan keluhan setiap bulannya. Di bawah ini adalah data jumlah unit atau pengaduan yang diterima dari pengaduan konsumen.

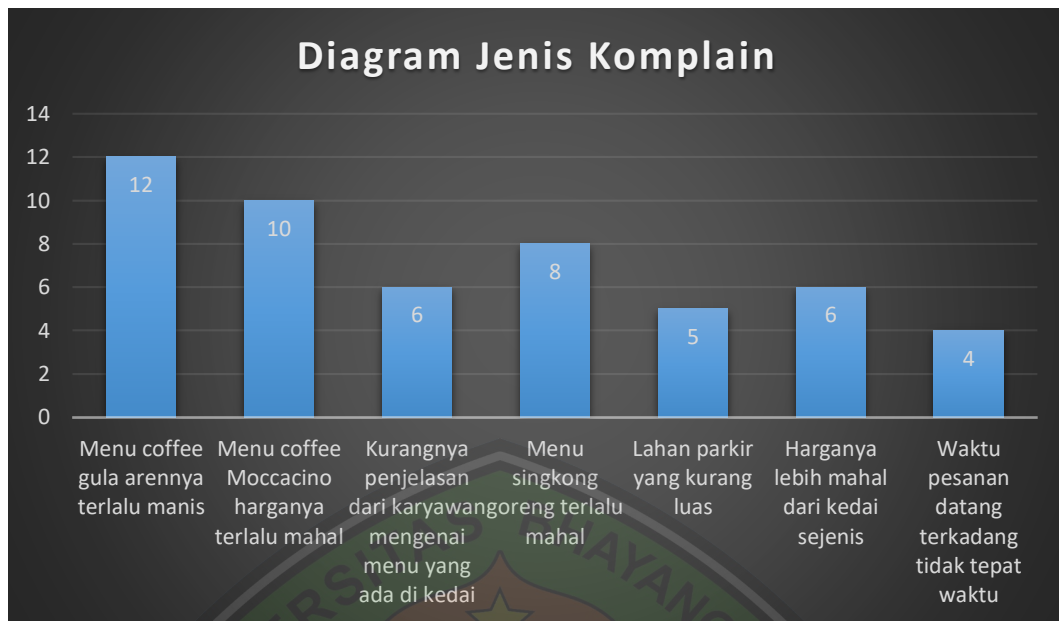
Tabel 1. 4 *Checksheet* Komplain Dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir

No	Data Tabel Komplain Kunsumen				
	Jenis Komplain Konsumen	Januari	Februari	Maret	Total
1	Menu kopi gula arennya terlalu manis	4	2	6	12
2	Menu kopi Moccacino harganya terlalu mahal	6	1	3	10
3	Kurangnya penjelasan dari karyawan mengenai menu yang ada di kedai	3	2	1	6
4	Menu singkong goreng terlalu mahal	4	3	1	8
5	Lahan parkir yang kurang luas	2	1	2	5
6	Harganya lebih mahal dari kedai sejenis	3	1	2	6
7	Waktu Pesanan datang terkadang tidak tepat waktu	2	1	1	4
	Total	24	11	16	51

Sumber : Kedai Wargem, (2022).

Dapat dilihat dari tabel 1.4 di atas ini merupakan jenis komplain yang didapat oleh Kedai Wargem melalui *Checksheet* komplain dari konsumen untuk menyampaikan keluhan atas produk dan pelayanan yg telah diterima. Dibawah ini adalah sebuah diagram jenis komplain.

Gambar 1. 2 Diagram Jenis Komplain.



Sumber : Kedai Wargem (2022)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Mengukur Kepuasan Konsumen pada Kedai Wargem Dengan Metode Servqual”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka berikut adalah identifikasi masalah yang ditemui:

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 Pendahuluan diatas maka permasalahan dalam Penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas Produk dengan kepuasan konsumen?
2. Adakah pengaruh hubungan yang signifikan antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen?

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Data yang diambil adalah data pada Januari sampai Maret 2022
2. Penelitian ini berfokus hanya pada 4 produk yaitu: Kopi susu gula aren, Cappucino, Green tea, Kentang goreng bumbu keju

## 1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kedai Wargem.
2. Penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kedai Wargem.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat pada penelitian, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan selama penelitian mengenai permasalahan yang didapat dan mengenai metode *service quality*, dan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan ataupun tambahan sehingga diperoleh metode yang lebih efektif untuk digunakan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.
2. Bagi Pihak Kedai Wargem  
Sebagai bahan evaluasi dari hasil yang didapatkan oleh penelitian ini. Serta melakukan perbaikan-perbaikan secara berkelanjutan.

## 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kedai Wargem letaknya di Teluk Buyung Bekasi Jaya, Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi.

### 1.7.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 10 April 2022 sampai 15 Juni 2023. Adapun yang dibahas hanya seberapa pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kedai Wargem.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari proposal ini terdiri dari beberapa bab antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan secara garis besar mengenai penyusunan proposal skripsi yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan.

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

Bab ini berisi tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara operasional. Oleh karena itu pada bagian ini akan menjelaskan tentang sistematika dari metodologi penelitian. Serta jadwal lamanya pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlangsung.

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

Bab ini berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan serta membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data yang selanjutnya akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan yang perlu diberikan, baik untuk penelitiannya sendiri dan jasa yang digunakan sebagai tempat penelitian ini dilakukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**



Bagian ini menuliskan beberapa sumber referensi yang dianggap valid sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Berisi kelengkapan alat atau instrument penelitian yang digunakan dan hal lain yang diperlukan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

