

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini persaingan usaha warung kopi sangat meningkat karena banyak masyarakat yang membuka di sektor yang sama. Untuk menarik pelanggan para pengusaha baik dari kalangan keatas, menengah hingga kebawah berlomba-lomba membuat suatu kreativitas supaya pelanggan tertarik untuk datang ke warung kopi, yang menjadi usaha demi memikat dan menjaga pelanggan. Bisnis kopi perlu menjalankan sebuah anjakan atas pelanggan supaya pelanggan terbelah terus memesan dan mencintai produk yang dijual menggunakan sistem mengerti dan menangkap beragam kemauan, kebutuhan dan perilaku pelanggan, supaya pelanggan dapat mencapai kepuasan. Ketika pelanggan puas maka akan berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup warung kopi.

Kepuasan tentu senantiasa diberikan untuk setiap bisnis warung kopi terhadap konsumennya. Ketika konsumen diberikan kepuasan maka konsumen tersebut cenderung mengajak orang lain untuk menikmati produk atau jasa yang telah memberikan kepuasan kepadanya bahkan membuat konsumen tersebut menjadi loyal. Tetapi tidak semua konsumen selalu merasakan kepuasan dengan apa yang telah diberikan oleh warung kopi tersebut, tetapi setidaknya warung kopi tersebut telah berusaha memberikan yang terbaik supaya konsumen tersebut merasakan kepuasan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon baik yang diberikan oleh pelanggan atas pemenuhan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Sebab adanya kesamaan pada yang diinginkan dan terpenuhinya hasrat tersebut, pelanggan tidak puas saat tidak memperoleh sesuatu yang diharapkan dan diinginkan, maka hal ini dapat membuat pelanggan tersebut menjadi kecewa disebut dengan ketidakpuasan.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain : Faktor Emosional & Kualitas Pelayanan. Dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil dua variable yaitu variabel Faktor Emosional dan variabel Kualitas Pelayanan yang akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor yang pertama adalah Emosional, Goleman (2007:411) mengungkapkan pengertian emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. (Kusuma, 2015) . Di Kopi Belakang Rumah Bunda memberikan perasaan dan respon yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen merasa senang, bangga, percaya diri dan merasa nyaman hal ini membuat konsumen untuk datang kembali.

Disini penulis juga mencantumkan beberapa hal yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda, dan penulis juga telah mewawancarai beberapa pelanggan yang pertama kali datang di kopi Belakang Rumah Bunda, yang dilakukan pada Kamis 4 April 2024, dengan beberapa indikator pertanyaan, yang mungkin dapat menjadi gambaran tentang ketidakpuasan pelanggan.. Beberapa di antaranya meliputi:

1. Ketersediaan

Ketersediaan fasilitas di kopi Belakang Rumah Bunda terbilang kurang untuk memenuhi kepuasan pelanggan, diantaranya dengan kamar mandi dan mushola yang ada di dalam rumah, membuat pelanggan sungkan dan malu untuk menggunakan fasilitas tersebut.

2. Kebisingan/Kenyamanan Lingkungan

Dengan lokasi yang berada tepat di pinggir jalan, membuat suasana tempat menjadi bising, dan juga tempat yang full outdoor dan tidak ada indoor, membuat pelanggan yang tidak merokok menjadi terganggu dengan pelanggan lain yang merokok.

3. Alat pembuat produk

Di kopi Belakang Rumah Bunda masih menggunakan alat yang manual, yang dimana membuat beberapa proses pembuatan produk sedikit lebih lama, dan membuat pelanggan merasa lama ketika menunggu datangnya produk yang dibeli.

Faktor yang kedua Kualitas Pelayanan, Dalam penelitiannya Nella Octaviani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Kopi Miring Semarang” menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. (Nella Octaviani, 2020) . Kualitas Pelayanan yang ada di Kopi Belakang Rumah Bunda sangat baik diberikan kepada konsumen, karena pelayanannya ramah dan sopan, dan konsumen akan mendapatkan produk yang disajikan secara fresh karena dibuat saat ada pesanan saja.

Berkembangnya usaha kopi di Kota/Kabupaten Bekasi hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya konsumsi kopi. Salah satu warung kopi yang cukup terkenal di kalangan pelajar Kota Bekasi terutama di Kelurahan Harapan Jaya yaitu Kopi Belakang Rumah Bunda.

Kopi Belakang Rumah Bunda Merupakan warung kopi yang bernuansa asri dengan banyak pepohonan dan desain tempat yang banyak dihiasi replika tanaman membuat suasana menjadi asri dan alami, kopi Belakang Rumah Bunda ini terletak di Jl. Raya Seroja, Harapan Jaya, Bekasi Utara, Kota Bekasi 17124, Indonesia, yang didirikan pada tanggal 1 Juli 2020, kopi Belakang Rumah Bunda mempunyai jam operasional pukul 16:16-22:22 WIB setiap hari.

Penelitian ini dilakukan di kopi Belakang Rumah Bunda karena warung kopi ini salah satu warung kopi yang terkenal di kalangan pelajar di Kota Bekasi serta memiliki banyak peminat karena banyaknya variasi kopi dan menu yang ditawarkan. Setiap hari Selasa terkadang kopi Belakang Rumah Bunda mengadakan live music, dan untuk konsumen yang suka bernyanyi, dapat berkaraoke secara gratis, selain itu tempat ini bisa untuk rapat, tempat kumpul teman kerja, dan juga bisa untuk belajar kelompok atau diskusi lainnya, karena dilengkapi dengan wifi, terdapat 1 kamar mandi dan 1 mushola. Kopi Belakang Rumah Bunda juga menyediakan berbagai macam mainan anak sekolah seperti uno, catur, sehingga tempat ini sangat cocok untuk berkumpul bersama teman sekolah atau rekan kerja.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pelanggan lebih lanjut lagi dengan judul **“Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Belakang Rumah Bunda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kopi Belakang Rumah Bunda ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kopi Belakang Rumah Bunda ?
3. Apakah faktor emosional dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Emosional terhadap kepuasan konsumen pada kopi Belakang Rumah Bunda.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kopi Belakang Rumah Bunda.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penelitian, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dalam penelitian ini dapat menghasilkan ilmu pengetahuan serta sumber informasi yang berhubungan dengan pengaruh faktor emosional dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk memperbanyak wawasan dan pengetahuan mengenai teori-teori yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi Universitas

Manfaat bagi Universitas untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi/Bisnis.

c. Bagi Mahasiswa

Sebagai referensi, pengembangan ilmu pengetahuan, dan bahan perbandingan dalam membuat tugas mahasiswa mengenai emosional dan kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar mampu mendapatkan hasil yang lebih baik, antara lain :

1. Terbatasnya penelitian sebelumnya yang membahas tentang emosional, khususnya emosional pelanggan.
2. Terbatasnya penelitian sebelumnya yang membahas kualitas pelayanan pada tempat kopi
3. Terbatasnya referensi penelitian terdahulu tentang kepuasan pelanggan di tempat kopi

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, diberikan uraian bab demi bab yang berurutan guna mempermudah pembahasannya. Dari pokok-pokok permasalahan dibagi menjadi lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisannya.

Bab II Tinjauan Pustaka

Merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang dipergunakan sebagai landasan untuk pemecahan masalah.

Bab III Metodologi Penelitian

Membahas tentang metodologi penelitian yang meliputi data, sumber data, teknik pengumpulan data dan kerangka pemecahan masalah.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Hasil Analisis dan Pembahasan, Pembahasan Hasil Analisis.

Bab V PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan secara menyeluruh dari hasil pengamatan, pengolahan data dan hasil analisa sehingga dapat dijadikan pedoman dalam memberikan saran-saran yang mungkin dapat dilakukan untuk perbaikan penelitian selanjutnya.