

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

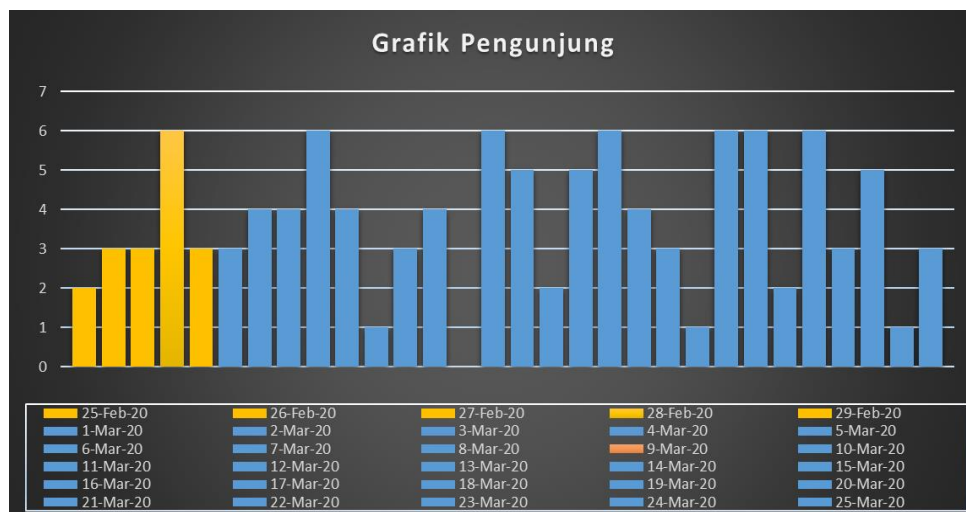
Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah usaha yang bergerak bidang *food and baverage* yang akhir-akhir ini berkembang dengan sangat pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dilihat dari hampir setiap jalan raya, tempat wisata, bahkan disetiap gang pemukiman banyak tempat-tempat yang basisnya *cafe* atau *coffee shop*. Dengan adanya persaingan ini maka perusahaan berusaha meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan pelanggan agar konsumen dapat balik lagi ke *coffee shop* dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat terjadi pada dunia kuliner khususnya pada bisnis *cafe* atau *coffee shop* karena bidang ini merupakan kebutuhan atau gaya hidup orang melenial dijamin sekarang. Memang tidak mudah untuk menjadi yang terbaik, selain harus memberikan pelayanan yang baik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apa lagi di Indonesia khususnya di kota-kota besar yang terdiri dari banyak kalangan masyarakat dan pendatang dari luar kota, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda.

Dalam dunia kuliner, pelayanan yang cepat dari segini komunikasi, cepat tanggap dalam merespon kebutuhan pelanggan, penyajian menu yang menarik dan tempat yang diberikan dapat membuat nyaman sehingga customer lebih memilih *cafe* atau *coffee shop* yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Untuk mendapatkan rasa loyal pelanggan terhadap perusahaan harus memiliki strategi pelayanan yang baik agar customer dapat kembali lagi untuk kesekian kalinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan mereka merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk

menghadapi persaingan. Keamanan serta kenyamanan juga menjadi salah satu faktor dalam menarik konsumen. Perusahaan akan berhasil dalam memperoleh pelanggan yang banyak jika perusahaan dapat memberikan *service* yang dapat memuaskan bagi pelanggan.

Alite Coffee merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang menjual berupa minuman *coffee*, *non coffee* dan makanan. *Alite Coffee* berdiri sejak tahun 2017 dan memiliki karyawan 11 pekerja dengan beberapa divisi yaitu *head division*, *finance manager*, *porkuitment*, *oprational manager*, *riset and development manager*. Karyawan yang dibawah langsung oleh *oprational manager* sebanyak 7 karyawan yang bekerja pada pukul 15:00 sampai pukul 23:00.



Gambar 1.1 Grafik Pengunjung Periode Bulan Februari-Maret 2020 *Alite Coffee* Ciwaruga.

Dilihat dari grafik pendapatan periode Februari-Maret tahun 2020 bahwa tidak adanya *continuitas* pelanggan yang mengakibatkan pendapatan perhari tidak stabil. Maka dari itu peneliti mengapati faktor apa yang mempengaruhi ketidak *continuitas* kedaatangan pelanggan.

Hasil pengamatan di *Alite Coffee* menunjukkan adanya permasalahan yang meliputi:

1. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa ada beberapa pelanggan yang merasa tidak puas atas *service* yang diberikan karyawan *Alite Coffee*.

2. Kurangnya respon karyawan terhadap menu yang dipesan pelanggan, sehingga pelanggan menunggu lama atas menu yang telah dipesan.
3. Etika yang buruk terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak nyaman berada dilingkungan *cafe* dan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Banyaknya persaingan bukan berarti harus membuka perusahaan di bidang lain, akan tetapi meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan merupakan visi dari *Alite Coffee* untuk tetap eksis didunia kuliner dan unggul dari para pesaingnya. Berdasarkan latar belakang diatas dan melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengukuran Kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode *Service Quality* yang Dipadukan dengan Metode *Fuzzy* (Studi Kasus di *Alite Coffee* Ciwaruga)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas maka peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian ini bagai mana analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggandengan menggunakan metode *Service Quality* yang akan dikemukakan dalam pernyataan berikut ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di *Alite Coffee* Ciwaruga?
2. Dimensi apa saja yang menyebabkan kepuasan dan ketidak puasan pada pelanggan *Alite Coffee* Ciwaruga?
3. Bagaimana cara melakukan peningkatan kualitas pelayanan di *Alite Coffee* Ciwaruga?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan ini dimaksud untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh perusahaan dengan metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality*, setelah melakukan perbaikan di *caffee Alite Coffee* Ciwaruga serta

mengusulkan kinerja yang tepat agar tidak adanya keluhan yang dialami oleh pelanggan.

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di *Alite Coffee* Ciwaruga
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *service Quality* dan metode *Fuzzy*
3. Untuk mengetahui kinerja guna untuk mengevaluasi kinerja sebagai acuan dalam melakukan perbaikan yang efektif dan efisien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan *Alite Coffee* ciwaruga dengan menggunakan metode *service Quality* dan metode *Fuzzy*

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah pelanggan *Alite Coffee* Ciwaruga parongpong bandung.
2. Penelitian dilakukan di *cafe Alite Coffee* Jl. Dipalaya II, Ciwaruga, Parongpong Bandung 40559.
3. Penelitian hanya melakukan pengukuran pelayanan di *Alite Coffe* Ciwaruga Parongpong Bandung.
4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2020.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Serfice Quality* yang dipadukan dengan *Fuzzy*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang manfaat bagi perusahaan, sejalan dengan kajian diatas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Kegunaan Akademisi

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan solusi bagi masalah yang ada di perusahaan, sehingga bermanfaat dan menjadi referensi dibidang keteknikan industrial, khususnya kajian tentang ilmu

Service Quality. Penelitian ini dilakukan untuk suatu perbandingan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada diperusahaan.

2. Kegunaan praktisi

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu pertimbangan bagi perusahaan dalam mengelola karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar menjadi suatu solusi untuk mempertahankan pelanggan.

1.6 Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan.

Pada bab ini berisikan latar belakang permasalahan yang ada pada *Alite Coffee Ciwaruga*. Bab ini juga berisikan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta pembatasan masalah juga sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka.

Bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan ilmu *Service Quality* dan *Fuzzy*.

BAB III Metodologi Penulisan.

Bab ini berisikan langkah-langkah yang secara umum menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan usulan perbaikan dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Fuzzy* sehingga mampu membantu pemecahan masalah yang ada.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menjelaskan sumber dan cara-cara pengumpulan dan pengolahan data (sesuai dngan topik/laporan tugas akhir) serta menjelaskan teknik dan alat pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah.

BAB V Analisis

Berisi analisis dari hasil pengolahan data mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Fuzzy*.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang berkaitan dengan laporan tugas akhir yang diberikan dan usulan serta saran-saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjut yang lebih baik dari hasil pemecahan masalah.