

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini berbagai bisnis semacam kedai kopi, *café*, *coffee shop* serta *roaster* bertumbuh secara cepat di kota-kota besar maupun kota kecil. Setiap tempat *coffee shop* atau *café* ini memiliki berbagai perbedaan dan keunikan tersendiri mulai dari tempat yang bertema, variasi menu yang bermacam-macam, dan banyaknya spot foto, maka dari itu hal ini menimbulkan persaingan antar bisnis dalam memperoleh konsumen.

Café adalah suatu tempat sejenis restoran yang menyuguhkan makanan dan minuman yang berdominan berbahan baku kopi serta berkonsep suasana yang santai dan tidak resmi. Cijerah merupakan salah satu kelurahan di kecamatan Bandung kulon yang mengalami perkembangan pesat dalam usaha *café* maupun kedai kopi. Berikut merupakan beberapa kedai kopi atau *café* yang berada di Cijerah:

Tabel 1.1
Data Cafe di Cijerah

No.	Nama <i>café</i>	Lokasi
1.	Transit Coffee	Melong, Cijerah
2.	Eksistensi	Cijerah
3.	Brother Koffie	Melong, Cijerah
4.	Warung kopi anti galau	Melong, Cijerah
5.	Favre Grandioose Coffee	Melong, Cijerah
6.	Kimiku	Cijerah
7.	Homlly	Cijerah
8.	Alite Coffee	Cijerah

Sumber : pergikuliner.com

Keberadaan café di Cijerah Kota Bandung menjadi tantangan tersendiri bagi para pengusaha bisnis. Adanya pandemi pada 2020 menjadi permasalahan besar pada beberapa pengusaha kedai kopi. Tidak sedikit kedai kopi yang menghentikan usahanya, tetapi Transit Coffee ini masih bertahan hingga sekarang walau dengan tekanan banyaknya pesaing yang sangat ketat bermunculan di Cijerah Bandung. Transit Coffee juga kini berhasil membuka cabang di Jl. Kalimantan No.13, Kecamatan Sumur, Kota Bandung. Hal ini menjadi keistimewaan tersendiri bagi Transit Coffee.

Transit Coffee terletak di Bandung kulon tepatnya di Jl. Melong Asih no.72 Cijerah, Kota Bandung yang berada di perbatasan dengan Kota Cimahi. Transit Coffee sudah berdiri sejak 2018, café ini berkonsep suasana *vintage* dan modern serta tempatnya berada di sebuah teras rumah dengan dihiasi lampu-lampu kekinian di sekelilingnya. Berbagai macam variasi makanan dan minuman kopi serta non kopi tersedia di Transit Coffee. Meski Transit Coffee berhasil dalam membuka cabangnya di Jl. Kalimantan No.13, Kecamatan Sumur, Kota Bandung namun sama seperti bisnis kedai kopi yang lain nya, Transit Coffee sering mengalami pasang surut dalam menjalankan usahanya. Hal ini terjadi karena adanya loyalitas konsumen yang menurun. Loyalitas menurun terjadi dari konsumen yang tidak puas akan kepuasan pelayanan dan permasalahan lokasi yang didapat.

Loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan karena mempertahankan konsumen sama dengan meningkatkan kinerja perusahaan. Loyalitas konsumen sangat penting untuk mempertahankan Citra

dan keberhasilan sebuah perusahaan, dengan memberikan Pelayanan yang baik di era persaingan yang ketat ini dapat menciptakan sikap untuk merekomendasikan kepada orang lain. Konsumen yang loyal tidak hanya akan menggunakan produk atau pelayanan saja tetapi akan dapat mendatangkan konsumen yang baru. Faktor penentu lain juga perlu di perhatikan dalam menciptakan loyalitas konsumen. Seperti memperhatikan kualitas pelayanan dan lokasi. Pelayanan yang baik adalah perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan pelanggan. Cara agar dapat memuaskan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena kualitas Pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada tingkat loyalitas pelanggan dan berdampak bagus kepada perusahaan. Kualitas Pelayanan yang baik dan cocok dengan keinginan konsumen juga akan mendatangkan konsumen itu kembali.

Menentukan lokasi perusahaan harus mempertimbangkan secara matang, karena akan berdampak dalam waktu panjang. Apabila lokasinya strategis maka akan memberikan akses mudah kepada para pengunjung. Lokasi merupakan letak atau tempat pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan perusahaan. Lokasi dari Transit Coffee ini berada di Cijerah yang ramai dibicarakan sebagai daerah kuliner. Hal ini membuat Transit Coffee banyak dan ramai dikunjungi oleh pengunjung. Namun lokasi yang strategis tidak serta merta memberikan jaminan keberlangsungan bisnis yang baik. Hal ini dikarenakan area bisnis Transit Coffee ini terdapat sejumlah café dengan produk yang berbeda-beda. Persaingan antara banyaknya café dan kedai kopi di daerah Cijerah menjadi sebuah ancaman bagi Transit Coffee.



sumber data : Google Maps

Gambar 1.1

Keluhan Konsumen Transit Coffee

Menurut data yang diperoleh menunjukkan bahwa adanya masalah terkait kualitas pelayanan dan lokasi dari Transit Coffee. Hasil dari data ini menunjukkan rata-rata konsumen mengeluhkan kualitas pelayanan yang buruk, kebersihan sekitar Transit Coffee, keramahan karyawan Transit Coffee, bising suara kendaraan, tempat parkir yang kecil, dan pengamen yang dibiarkan masuk. Hal ini jelas sangat berpengaruh terhadap loyalitas tiap konsumen, maka dari itu Transit Coffee perlu mencermati pandangan loyalitas konsumennya supaya konsumen tersebut tertarik untuk berkunjung kembali ke Transit Coffee. Berikut hasil pra survei yang diambil dari hasil kuisioener yang dilakukan peneliti pada tiga puluh orang konsumen yang berkunjung di Transit Coffee.

Tabel 1.2**Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		Ya		Tidak	
1.	Transit Coffee selalu memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen	12	40%	18	60%
2.	Transit Coffee selalu memberikan pelayanan keramahan dengan baik	8	27%	22	73%
3.	Transit Coffee memiliki kelengkapan peralatan yang lengkap	11	37%	19	63%
Rata-Rata		34,7%		65,3%	

Sumber : Data primer, diolah (2023)

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.2 yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan rata-rata menjawab tidak sebesar 65,3%. Hal ini terjadi karena pemberian pelayanan di Transit Coffee masih kurang baik dan belum sesuai dengan harapan konsumen, Transit Coffee belum memberikan pelayanan dengan ramah, dan kelengkapan peralatan di Transit Coffee belum sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan permasalahan pada kualitas pelayanan peneliti telah melakukan pra survey kepada 30 responden untuk memperkuat adanya masalah, berikut tabel pra survey teradap lokasi:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Mengenai Lokasi

No	Pernyataan	Tanggapan			
		Ya		Tidak	
1.	Transit Coffee memiliki akses lokasi yang strategis	11	37%	19	63%
2.	Transit Coffee memiliki area parkir yang luas dan aman	7	23%	23	76%
Rata-Rata		30%		70%	

Sumber : Data primer, diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.3 yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden terhadap lokasi menunjukkan rata-rata menjawab tidak sebesar 70%. Hal ini terjadi karena lokasi dari Transit Coffee belum strategis, dan Area parkir Transit Coffee belum sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan permasalahan pada lokasi peneliti telah melakukan pra survey kepada 30 responden, berikut tabel pra survey teradap loyalitas pelanggan:

Tabel 1.4
Hasil Pra survey Mengenai Loyalitas Konsumen

No.	Pernyataan	Tanggapan			
		Ya		Tidak	
1.	Transit Coffee berhasil menjadikan konsumennya untuk selalu berkunjung kembali	10	33%	20	67%
2.	Transit Coffee berhasil membuat konsumennya dapat merekomendasikan Transit Coffee kepada pihak lain	13	43%	17	57%
3.	Transit Coffee dijadikan tempat utama yang didatangi jika ingin coffee	9	30%	21	70%
Rata-Rata		35,3%		64,7%	

Sumber : data primer, diolah peneliti(2023)

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.4 yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan rata-rata menjawab tidak sebesar 64,7%. Hal ini terjadi karena Transit Coffee belum berhasil menjadikan konsumennya untuk selalu berkunjung kembali, merekomendasikan kepada pihak lain, dan belum berhasil dalam menjadikan konsumennya mejadikan Transit Coffee menjadi tempat utama.

Kepuasan konsumen sangat memiliki peran penting terhadap Loyalitas konsumen. Pemberian kepuasan pelayanan terhadap konsumen dapat mendatangkan sikap ingin selalu berkunjung kembali, maka dari itu berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TRANSIT COFFEE”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketatnya persaingan café di Cijerah
2. Pelayanan di Transit Coffee belum memuaskan
3. Lokasi Transit Coffee belum sesuai dengan harapan konsumen
4. Tingkat loyalitas konsumen Transit Coffee belum optimal
5. Naik turunnya omset penjualan Transit Coffee

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus, peneliti membatasi masalah penelitian pada :

1. Variabel penelitian ini hanya meneliti tentang Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas Konsumen
2. Analisa penelitian ini adalah responden dari konsumen Transit Coffee yang berupa pengisian kuisisioner

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas Konsumen di Transit Coffee
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee
3. Seberapa besar pengaruh lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pengaruh Kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen Transit Coffee Bandung, yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung
2. Mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung
3. Mengukur pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung
4. Mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

A. Bagi Penulis

1. Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, lokasi dan Loyalitas Konsumen.
2. Sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan.

B. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi bagi pihak Transit Coffee dalam pengambilan keputusan guna memperhatikan pelayanan serta lokasi dalam menjalankan bisnis Café.

C. Bagi Pihak Lain

Bagi peneliti selanjutnya, untuk digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut di masa mendatang mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi Loyalitas Konsumen.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan Waktu Dalam penelitian ini dilakukan pada perusahaan Transit Coffee Jl. Melong Asih Jl Melong Raya No.72 Cijerah Kec. Bandung Kulon yang berada di perbatasan Kota Cimahi. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini sejak bulan Februari 2023 sampai dengan selesai.

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan Judul							
2.	Perizinan Penelitian							
3.	Pengerjaan Bab 1							
4.	Pengerjaan Bab 2							
5.	Pengerjaan Bab 3							
6.	Penyebaran Kuisisioner							
7.	Analisis dan Pengolahan Data Bab 4							
8.	Penyusunan Laporan							
9.	Sidang Akhir							

Sumber: peneliti (2023)