

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Terjadinya Pandemi Covid-19 yang melanda dunia, yang dimana salah satu negara yang terdampak Pandemi Covid-19 ini yaitu Indonesia sejak 2020 yang dimana Pandemi Covid-19 ini yang mengakibatkan semua aktivitas terganggu bahkan terpaksa dihentikan. Hal ini mendorong pemerintah Indonesia melakukan upaya dan mengambil kebijakan diberlakukannya seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang terdiri dari PPKM Mikro, PPKM Darurat, hingga PPKM Level 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Dengan adanya kebijakan ini pebisnis mengalami kerugian yang sangat besar, salah satunya bisnis di bidang kuliner yang diterapkannya pembatasan jam operasional hingga diberlakukannya pembatasan pengunjung untuk makan di tempat (*dine in*).

Pada zaman yang sudah memiliki banyak perkembangan saat ini, banyak sekali para pebisnis membuka usaha bisnis dalam berbagai jenis bidang. Salah satunya bisnis dibidang kuliner yang dimana khususnya masyarakat Kota Bandung yang sangat gemar berwisata kuliner, selain untuk mengenyangkan perut tujuan dari wisata kuliner saat ini adalah mempunyai karakteristik masyarakat yang cenderung gaya hidupnya suka menghabiskan waktu bersama kerabat atau biasa disebut nongkrong.

Prospek bisnis kuliner di Kota Bandung diprediksi makin cemerlang, seiring makin tingginya wisatawan datang ke kota ini. Bisnis ini tak hanya digerakan oleh

industri besar, tetapi juga pelaku usaha rumahan skala mikro dan kecil. Kota Bandung ini merupakan kota yang memiliki sejuta pesona terutama di bidang kuliner, dimana wisata kuliner yang di tawarkan ialah berupa cafe dengan berbagai konsep unik yang ditawarkan dan menyajikan beragam menu makanan dan minuman yang cocok untuk di santap bersama keluarga atau teman di akhir pekan.

Banyaknya jumlah cafe di Kota Bandung yang hampir menghiasi seluruh jalan protokol atau jalan utama, namun tentu saja semua cafe memiliki keunikan dan ciri khas masing-masing. Berikut daftar objek cafe yang berada di sekitaran jalan Cikapundung Barat Kota Bandung yaitu:

Tabel 1.1

Daftar Cafe di Jalan Cikapundung Barat Bandung

No	Nama	Alamat
1	Kopi Senja Cikapundung	Jl. Cikapundung Barat No.1
2	Kopi Rustic	Jl. Cikapundung Barat No.8
3	Cafe D'Rooftop Bahagia	Jl. Cikapundung Barat No.19
4	Tree N Café	Jl. Cikapundung Barat No.30
5	Ruangkopi9	Jl. Cikapundung Barat No.10

Sumber: Survey Penelitian

Maraknya bisnis di bidang kuliner dapat menimbulkan persaingan yang sangat ketat, maka dari itu pengusaha cafe harus terus menerus melakukan inovasi suatu produk dan mengoptimalkan pelayanan. Perihal ini juga yang di rasakan Cafe Kopi Senja Cikapundung dimana pesaing semakin banyak yang membuat

pengusaha cafe harus lebih gencar dalam melakukan inovasi agar tidak tertinggal atau tenggelam dalam bisnis yang sedang *trend up*.

Cafe Kopi Senja Cikapundung merupakan cafe yang mempunyai konsep *coffee food truck* pertama yang hadir pada tahun 2012 yang dimana sekarang telah berkembang menjadi sebuah cafe yang berada di jalan Cikapundung Barat yang bernuansa *vintage* dengan berbagai fasilitas yang unik, jadi para konsumen yang sedang berkunjung kesana akan merasa nyaman karena mendapatkan suasana yang berbeda dari cafe yang lain. Cafe Kopi Senja Cikapundung menjual berbagai macam minuman olahan yang terbuat dari biji kopi terbaik, selain menjual minuman olahan dari biji kopi Cafe Kopi Senja Cikapundung menjual minuman non kopi dan pilihan menu makanan yang cocok untuk dijadikan tempat untuk berkumpul bersama teman-teman ataupun keluarga.

Sebagai cafe yang sudah lama berdiri di Kota Bandung, Cafe Kopi Senja Cikapundung harus bisa bersaing dengan para pesaing baik pesaing lama maupun baru. Tentu saja harus berlomba lomba dalam menyajikan keinginan konsumen agar terjadinya kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk memperhatikan kepuasan konsumen adalah dengan melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas produk yang dimiliki dan memberikan pelayanan tambahan kepada pembeli. Cara ini dapat membuat konsumen terus membeli produk sehingga dapat memberikan kesan yang baik di mata konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Bisnis akan berjalan dengan baik jika produk maupun jasa yang dijual memiliki kualitas baik sesuai

dengan harga yang diberikan serta dapat memuaskan konsumen. Pada kenyataannya terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang berdampak pada ketidakpuasan konsumen.

Peningkatan kualitas produk merupakan hal yang penting dalam kepuasan konsumen agar dapat selalu mengkonsumsi produk yang dihasilkan cafe tersebut. Kualitas produk tidak hanya dapat dilihat dari peningkatan kualitasnya tetapi juga dapat dilihat dari inovasi produk yang kita buat, produk yang inovatif mampu menarik konsumen dalam membeli dan mengkonsumsi, misalnya dari segi tampilan kemasan, rasa, dan juga inovasi lainnya dari produk tersebut. Pada kenyataannya di Cafe Kopi Senja Cikapundung terdapat permasalahan berkaitan dengan konsistensi rasa produk, tampilan kemasan, dan keberagaman varian menu produk. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen, peneliti memperoleh informasi bahwa produk kopi ini pada dasarnya enak. Namun ada konsumen yang mengeluhkan rasa produknya terkadang tidak konsisten dan rasa minumannya terkadang terlalu manis, kurang manis, atau bahkan terlalu kuat atau pahit. Sedangkan untuk produk makanan, varian menunya kurang beragam. Selain produk, dari segi tampilan kemasan produk yang kurang menarik dan mudah alot atau bocor, selain itu terdapat produk yang kurang menarik dalam penyajiannya.

Selain harus mempertahankan kualitas produknya, kualitas pelayanan juga merupakan faktor dalam terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan konsumen. Banyak perusahaan yang kurang dalam kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa tidak nyaman terhadap sikap pelayanan karyawan kepada pembeli. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan konsumen dalam membeli produk yang

dijual sehingga akan terjadi penurunan penjualan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai keinginan konsumen agar konsumen merasa puas, baik dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Sebagai mana konsumen itu dijuluki sebagai raja yang dimana konsumen harus mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang diberikan di Cafe Kopi Senja Cikapundung memiliki kekurangan dari segi kecepatan dalam merespon konsumen, ketidakrapihan karyawan, dan menyajikan produk tidak sesuai dengan permintaan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan beberapa konsumen kualitas pelayanan yang diberikan kurang cepat tanggap dalam melayani konsumen dan cukup lambat dalam menyajikan produknya. Hal ini dapat menjadi ketidakpuasan konsumen terhadap apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut.

Ketidakpuasan konsumen dapat berpengaruh terhadap penurunan penjualan. Berikut data penjualan Cafe Kopi Senja Cikapundung dalam periode bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Desember 2021:

Tabel 1.2

Data Penjualan Cafe Kopi Senja Cikapundung Tahun 2021

Bulan	Penjualan	Perubahan	Perkembangan
Januari	27.900.000		
Februari	27.500.000	400.000	(1,43%)
Maret	26.800.000	700.000	(2,55%)
April	25.400.000	1.400.000	(5,22%)
Mei	24.100.000	1.300.000	(5,12%)
Juni	30.500.000	6.400.000	26,56%
Juli	29.000.000	1.500.000	(4,92%)
Agustus	28.400.000	600.000	(2,07%)
September	27.800.000	600.000	(2,11%)
Oktober	26.500.000	1.300.000	(4,68%)
November	25.300.000	1.200.000	(4,53%)
Desember	24.500.000	800.000	(3,16%)

Sumber: *Marketing Cafe Kopi Senja Cikapundung*

Berdasarkan data penjualan pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa penjualan yang terjadi pada tahun 2021 periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember terlihat adanya fluktuasi, dimana setiap bulan mengalami kenaikan dan penurunan penjualan, pada bulan Juni terjadinya peningkatan penjualan sebesar 26,56%. Hal ini karena pada bulan Juni menurunnya Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sehingga adanya peningkatan penjualan, akan tetapi bulan Juli terjadi penurunan penjualan sebesar 4,92% sampai dengan bulan Desember adanya penurunan penjualan yang terus menerus. Hal ini dapat disebabkan perusahaan kurang memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga konsumen menjadi lebih tertarik dengan pesaing yang lain.

Agar tidak terjadinya ketidakpuasan konsumen seharusnya cafe tersebut dapat meningkatkan kualitas produk dan mengoptimalkan kualitas pelayanannya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sangat berperan penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Hal ini dapat menjadi nilai plus bagi perusahaan apabila produk dan pelayanan sangat baik maka akan terjadinya pembelian secara berulang-ulang. Sebagaimana konsumen adalah jantungnya perusahaan agar meningkatkan penjualan dan menambah pemasukan bagi perusahaan.

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti membuat pra-survey yang dibagikan kepada 30 orang konsumen mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kopi Senja Cikapundung Bandung.

Tabel 1.3
Hasil Pra-Survey Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Kategori		Target dalam %
		Setuju	Tidak Setuju	
	<i>Perfomance</i> (Kinerja)			
1.	Rasa yang disajikan sangat enak	57%	43%	100%
	<i>Durability</i> (Daya Tahan)			
2.	Produk Kopi Senja memiliki kemasan yang tidak mudah alot dan bocor	47%	53%	100%
	<i>Aesthetics</i> (Estetika)			
3.	Kemasan produk Kopi Senja mengikuti perkembangan zaman	40%	60%	100%
	<i>Features</i> (Fitur)			
4.	Menu Kopi Senja yang disediakan sangat beragam	33%	67%	100%
	<i>Reliability</i> (Keandalan)			
5.	Produk tidak menggunakan bahan pengawet	67%	33%	100%
	Rata-rata	48,8%	51,2%	100%

Berdasarkan tabel 1.3 yang dilakukan pada 30 responden dengan pilihan kategori setuju dan tidak setuju, menunjukkan bahwa ada dimensi yang menjawab tidak setuju tentang kualitas produk yaitu:

1. *Perfomance* yang menjawab tidak setuju 43% yang artinya bahwa responden menganggap produk Kopi Senja yang disajikan kurang enak
2. *Durability* yang menjawab tidak setuju 53% yang artinya bahwa responden menganggap produk Kopi Senja memiliki kemasan yang kurang baik.

3. *Aesthetics* yang menjawab tidak setuju 60% yang artinya bahwa responden menganggap kemasan produk Kopi Senja belum mengikuti perkembangan zaman.
4. *Features* yang menjawab tidak setuju 67% artinya bahwa responden menganggap produk yang diberikan oleh Kopi Senja kurang beragam.
5. *Reliability* yang menjawab tidak setuju 33% artinya bahwa responden menganggap produk Kopi Senja tidak menggunakan bahan pengawet

Kesimpulannya dari hasil dimensi kualitas produk masih kurang baik sehingga belum bisa memenuhi kepuasan dan harapan konsumen.

Tabel 1.4

Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Kategori		Target dalam %
		Setuju	Tidak Setuju	
	<i>Tangible</i> (Berwujud)			
1.	Karyawan Kopi Senja berpenampilan rapi	40%	60%	100%
	<i>Reliability</i> (Keandalan)			
2.	Karyawan Kopi Senja memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan	43%	57%	100%
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)			
3.	Karyawan Kopi Senja selalu sigap dalam merespon pelanggan	47%	53%	100%
	<i>Assurance</i> (Jaminan)			
4.	Karyawan Kopi Senja melayani dengan ramah	53%	47%	100%
	<i>Emphaty</i> (Empati)			
5.	Karyawan Kopi Senja berkomunikasi dengan sangat baik kepada konsumen	53%	47%	100%
	Rata-rata	47,2%	52,8%	100%

Berdasarkan tabel 1.4 yang dilakukan pada 30 responden dengan pilihan kategori setuju dan tidak setuju, menunjukkan bahwa ada dimensi yang menjawab tidak setuju tentang kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* yang menjawab tidak setuju 60% yang artinya bahwa responden menganggap karyawan Kopi Senja berpenampilan kurang rapi.
2. *Reliability* yang menjawab tidak setuju 57% yang artinya bahwa responden menganggap karyawan Kopi Senja belum bisa mengoptimalkan pelayanan yang diminta oleh konsumen.
3. *Responsiveness* yang menjawab tidak setuju 53% yang artinya bahwa karyawan Kopi Senja kurang sigap dalam merespon konsumen.
4. *Assurance* yang menjawab tidak setuju 47% yang artinya bahwa karyawan Kopi Senja kurang ramah dalam melayani konsumen.
5. *Emphaty* yang menjawab tidak setuju 47% yang artinya bahwa karyawan Kopi Senja kurang baik dalam berkomunikasi dengan konsumen.

Kesimpulannya dari hasil dimensi kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik sehingga penilaian tersebut merupakan kurangnya kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan di Cafe Kopi Senja Cikapundung.

Tabel 1.5

Hasil Pra-Survey Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Kategori		Target dalam %
		Setuju	Tidak Setuju	
	Kesesuaian Harapan			

No.	Pernyataan	Kategori		Target dalam %
		Setuju	Tidak Setuju	
1.	Saya merasa sangat puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Kopi Senja	40%	60%	100%
	Minat Berkunjung Kembali			
2.	Saya akan berkunjung lagi untuk membeli produk Kopi Senja	43%	57%	100%
	Kesediaan Merekomendasikan			
3.	Saya akan menyarankan orang lain untuk membeli produk Kopi Senja	63%	37%	100%
Rata-rata		48,7%	51,3%	100%

Berdasarkan tabel 1.5 yang dilakukan pada 30 responden dengan pilihan kategori setuju dan tidak setuju, menunjukkan bahwa ada dimensi yang menjawab tidak setuju tentang kepuasan konsumen yaitu:

1. Kesesuaian Harapan yang menjawab tidak setuju 60% yang artinya bahwa konsumen kurang puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Kopi Senja.
2. Minat Berkunjung Kembali yang menjawab tidak setuju 57% yang artinya bahwa konsumen kurang minat untuk berkunjung kembali ke Kopi Senja
3. Kesediaan Merekomendasikan yang menjawab tidak setuju 37% yang artinya bahwa konsumen kurang setuju dalam menyarankan produk Kopi Senja kepada yang lain.

Kesimpulannya dari hasil dimensi kepuasan konsumen bahwa responden belum merasa puas pada kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cafe Kopi Senja Cikapundung.

Hal ini diperkuat peneliti sebelumnya yang dilakukan Tias Windarti (2017) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan konsumen. Selain itu peneliti sebelumnya yang dilakukan Risatul Umami (2019) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, adapun yang paling dominan yaitu kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Artinya untuk meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan tersebut harus meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Dengan demikian dapat dicermati bahwa ketiga variabel tersebut dimata responden masih menggambarkan suatu masalah yang layak untuk diteliti. Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dalam penelitian ini penulis akan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kopi Senja Cikapundung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, penulis telah mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam penelitian tersebut yaitu:

1. Terjadinya penurunan penjualan pada Cafe Kopi Senja Cikapundung
2. Kualitas produk yang dijual Cafe Kopi Senja Cikapundung kurang konsisten dalam rasa produk, varian produk yang kurang beragam, dan segi tampilan dan kemasan yang kurang menarik
3. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan Cafe Kopi Senja Cikapundung kurang cepat tanggap dalam melayani konsumen dan cukup lambat dalam menyajikan produknya.

4. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pembelian Cafe Kopi Senja Cikapundung dikarenakan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
2. Kualitas produk dan kualitas layanan sebagai variabel bebas
3. Kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi ruang lingkup permasalahannya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung.
2. Mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung.
3. Mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung.
4. Mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kopi Senja Cikapundung.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dilihat dari hasil penelitian ini, diharapkan memiliki manfaat teoritis dan praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik itu penulis, masyarakat umum maupun lembaga yang bersangkutan, khususnya program studi manajemen dapat menambah informasi dan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.
2. Sebagai salah satu sumber atau referensi serta bahan kajian untuk penelitian selanjutnya sehubungan dengan masalah yang diteliti.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Sebagai suatu pengalaman dalam belajar penelitian sehingga dapat melakukan komparasi antara teori dan kenyataan. Dan juga memperluas

pengetahuan intelektual serta meningkatkan keterampilan sehubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Bagi perusahaan

Memberikan masukan yang sangat berguna dan positif untuk perusahaan Cafe Kopi Senja Cikapundung khususnya mengenai cara mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan kualitas pelayanan Cafe Kopi Senja Cikapundung agar penjualan terus meningkat.

3. Bagi akademis

Penelitian ini dilakukan sebagai masukan bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang pembaca.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Cafe Kopi Senja Cikapundung di Jalan Cikapundung Barat No.1, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Waktu penelitian ini dilakukan terhitung bulan Maret 2022. Jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.6
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan Penelitian																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Observasi																								
3.	Pengajuan BAB 1																								
4.	Pengajuan BAB 2																								
5.	Pengajuan BAB 3																								
6.	Sidang UP																								
7.	Revisi UP																								
8.	Olah Data																								
9.	Penulisan Hasil Penelitian																								
10.	Pengumpulan Hasil Penelitian																								
11.	Sidang Akhir Skripsi																								