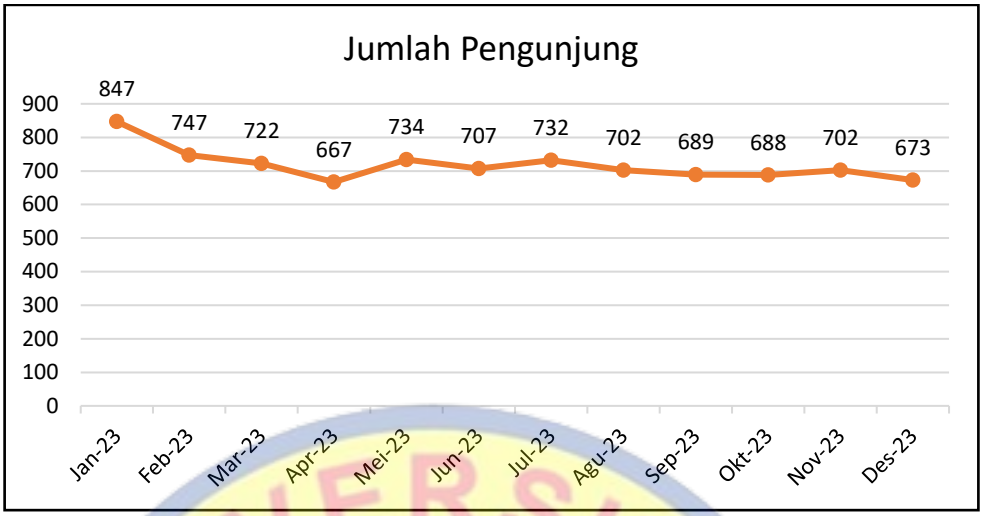
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, khususnya bisnis kafe. Kafe kini menjadi bagian integral dari gaya hidup modern di beberapa daerah, terutama di Kabupaten Bandung. Fenomena ini dipicu oleh kebiasaan masyarakat yang gemar berkumpul dan menghabiskan waktu di kafe, menciptakan suasana sosial yang dinamis dan menarik. Keberadaan kafe saat ini bukan lagi sekadar tempat untuk menikmati kopi dan teh, atau menyantap makanan ringan. Kafe telah berkembang menjadi pusat aktivitas dan interaksi penting bagi banyak orang, menjadi destinasi utama untuk menikmati waktu luang, berdiskusi, bekerja, berkumpul, dan memperluas jejaring sosial.

Di Kabupaten bandung sendiri dengan semakin banyaknya kafe yang bermunculan, membuat persaingan di industri ini menjadi semakin ketat. Persaingan ini tidak hanya terjadi pada kualitas produk saja, tetapi pada atmosfer, harga, pelayanan dan inovasi menu. banyak juga kafe yang berhasil memadukan faktor-faktor ini dengan baik cenderung memperoleh pelanggan lebih banyak. Meskipun begitu tidak semua kafe mengalami pertumbuhan yang konsisten. Salah satunya adalah kafe Mazalat Food and Coffee yang berlokasi di Jl. Raya Pangalengan No.KM. 24, Cimaung, Kec. Cimaung, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40374. Kafe ini mengalami penurunan jumlah pengunjung yang signifikan sepanjang tahun 2023, sebagaimana dapat dilihat dalam grafik berikut:



Gambar 1.1. Pengunjung di kafe Mazalat Food and Coffe selama tahun 2023

(sumber : Kafe Mazalat Food and coffe)

Berdasarkan pada data grafik di atas terlihat adanya penurunan jumlah pengunjung Mazalat Food and Coffe secara bertahap dari bulan ke bulan. Penurunan ini berdampak pada menurunnya pendapatan dari penjualan makanan dan minuman, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat mengancam pada keberlangsungan operasional kafe. Berdasarkan ulasan yang dibagikan konsumen pada Google Maps (https://maps.app.goo.gl/kawCr5vXQ78eForD7) Menunjukkan bahwa penurunan pengunjung disebabkan oleh kualitas pelayanan, ketidakpuasan pelanggan, dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima.

Tabel 1.1 Ulasan Konsumen pada Google Maps

Nama	Ranting	Ulasan
Hani Dy	Bintang 1	kurang baik pelayanan nya , nunggu makan lama sampe satu jam lebih gk di antar lalu sampe pulang abis minuman gak ada yg antar tidak ada konfirmasi kalo makanan gk ada
Nendra Satya	Bintang 1	Pelayanan Tidak Ramah

Hardimah Mukhlis	Bintang 1	Atitude karyawan nya harus di evaluasi lagi makasih.
Ali Akbar Velayati	Bintang 2	Kopi sama makanannya enak. Saya pernah order kopi puntang honey V60, donut coklat, french fries, afogato, sosis bakar. Semuanya mantap. Tapi sayang pelayanan lama. LAMBAT. Mau bayar aja lama. Semoga bisa diperbaiki kecepatan servicenya.
Amelia Putri Aqila	Bintang 2	Tempat nya enak, Makanan nya sangat bad, nunggu makanan & minuman satu jam.
Hendi Santika	Bintang 3	Lelet penyajiannya. Lama banget deh.

Dalam upaya memahami lebih dalam penyebab terjadi permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mazalat Food and Coffee.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mazalat Food and Coffe berdasarkan lima dimensi utama Servqual, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* ?
2. Apa saja aspek layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di kafe Mazalat Food and Coffe ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mazalat Food and Coffe berdasarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan *(Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

2. Menyelidiki aspek yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di kafe Mazalat Food and Coffe.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran masalah agar pada penelitian ini lebih terarah dan memudahkan pembahasan, sehinggan tujuan penelitian dapat tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sampel penelitian ini akan diambil dari populasi pengunjung kafe Mazalat Food and Coffe yang pernah mengunjungi dan yang bersedia mengisi kuesioner dan penelitian dilakukan pada 10 Januari 24 – 23 Januari 2024.
2. Penelitian ini hanya membatasi variabel pada kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama metode Servqual. Variabel yang diukur dalam penelitian ini hanya mencakup persepsi dan harapan pelanggan terkait kualitas pelayanan di lima dimensi utama Servqual, tanpa mencakup analisis aspek lain seperti harga, inovasi produk atau strategi pemasaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pengunjung, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Mazalat Food and Coffe, sehingga dapat membantu Mazalat Food and Coffe untuk tetap bersaing dan berkembang dalam industri café yang semakin ketat di Kabupaten Bandung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran jelas mengenai penelitian in akan dilakukan, secara garis besar sistematika pada Tugas Akhir ini sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, pembatas masalah, serta tujuan dan manfaat yang

dijelaskan, untuk bagain pendahuluan diketahui hal yang menjadi permasalahan awal pada pelaku usaha untuk melakukan adanya perbaikan pada pelayanan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini adalah penjelasan terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan teori untuk mengetahui pemecahan masalah. Landasan teori ini dibahas, meliputi pada pelayanan, kepuasan pelanggan dan Servqual.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisikan tentang alur penelitian yang dilakukan secara terstuktur dan sistematis yang akan dilakukan pada metode Service Quality (Servqual) mulai dari lokasi penelitian, objek penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan dan pengolahan data, serta diagram alir dari penelitian yang akan dilakukan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisikan tentang proses pengumpulan data yang didapatkan hingga pengolahan data menggunakan metode Servqual. Pada hal ini data yang ditunjukkan merupakan hasil pengolahan data kuesioner yang selanjutnya hasil yang didapatkan menjadi acuan untuk memperbaiki pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mazalat Food and Coffe.

Bab V Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini membahas tentang hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya dan membuat penjelasan terperinci terkait hasil pengolahan data dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian sehingga diperoleh hasil akhir yang berupa perbaikan pelayanan berdasarkan preferensi dari pelanggan dan dapat diperoleh kesimpulan dan saran.

Bab VI Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisikan kesimpulam hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diambil meliputi rancangan penelitian secara garis besar dan hasil studi kasus sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu saran diberikan untuk mengembangkan atau penelitian selanjutnya pada pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.