

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di zaman yang serba modern ini, masyarakat berlomba-lomba untuk meningkatkan pendapatannya melalui bisnis. Bisnis dapat menjadi pendapatan utama masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Dari berbagai macam bisnis, satu diantaranya sering menjadi pilihan dalam menentukan bisnis apa yang akan diambil, yaitu bisnis kuliner. Kebiasaan masyarakat Indonesia yang konsumtif menyebabkan bisnis kuliner dapat berkembang dengan cepat, seperti misalnya di Kota Bandung.

Bandung merupakan kota yang akrab dipanggil surganya kuliner, dikarenakan beraneka ragamnya kuliner yang ada di Kota Bandung dan masyarakatnya yang gemar berwisata kuliner. Oleh karenanya, tak aneh apabila di Bandung banyak ditemukan bisnis-bisnis kuliner seperti kafe, restoran bahkan pedagang kaki lima yang menyajikan berbagai macam makanan dan minuman. Namun, bisnis kuliner yang sering dipakai di Kota Bandung yaitu bisnis kuliner dengan konsep kafe.

Maraknya kafe di Kota Bandung dapat meningkatkan persaingan antar pemilik kafe. Pemilik kafe dituntut untuk memiliki inovasi baru dalam rangka memenangkan persaingan. Inovasi yang dilakukan pemilik kafe dimaksudkan untuk mempertahankan eksistensinya sebagai kafe agar memiliki banyak konsumen. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan konsumen dan

memberikan kepuasan dengan barang atau jasa. Oleh karenanya, hal ini menjadi perhatian khusus setiap pemilik kafe, bahwasanya kepuasan konsumen sangat penting untuk dicapai agar produktivitas kafe dapat meningkat.

Kepuasan konsumen dihasilkan dari kinerja kafe yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dari konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memperhatikan apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan itu diantaranya kualitas layanan dan kualitas produk (Fandy Tjiptono, 2017:295). Kedua hal tersebut sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karenanya, setiap kafe berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi ekspektasi dari konsumen. Konsumen memikirkan bahwa setiap kafe harus memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan konsumen pada saat makan dan minum, misalnya meja, kursi, ruangan yang nyaman, peralatan makan dan minum yang terjamin kebersihannya bahkan fasilitas lainnya seperti tempat beribadah dan parkir. Namun, kualitas layanan tidak hanya berbicara fasilitasnya saja yang berwujud, ada bentuk layanan lainnya yang dapat dirasakan dan terkadang beberapa kafe yang masih berkembang, lebih mengutamakan hal tersebut.

Misalnya kualitas dari karyawan yang ada pada kafe tersebut dalam melaksanakan tugas, seperti menerima konsumen dengan baik, memberitahukan menu makanan dan minuman secara jelas, menjaga kebersihan diri agar tampil rapi pada saat dilihat konsumen dan dapat diandalkan oleh konsumen dalam

memenuhi makan dan minumannya. Sikap karyawan kafe tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen dan memenuhi ekspektasi awalnya terhadap kafe yang dikunjunginya. Apabila kualitas layanan dapat terpenuhi, selanjutnya kualitas produk yang menjadi perhatian konsumen pada saat memenuhi kebutuhan makan dan minumannya.

Harapan konsumen dalam memikirkan produk yang akan dimakan dan diminum tentu bervariasi setiap orangnya. Kafe dituntut untuk memberikan produk yang beragam dan tentu saja memiliki cita rasa yang baik serta dapat diterima oleh setiap konsumen. Kualitas dari produk pun dihasilkan dari bahan-bahan yang aman dan terbaik pada jenisnya. Itulah yang diharapkan oleh setiap konsumen pada saat makan dan minum, tentunya setelah menerima kualitas produk, konsumen akan merasa puas.

Namun dalam pelaksanaannya, beberapa kafe memiliki kendala tersendiri. Misalnya, belum mampu mewujudkan fasilitas yang diharapkan konsumen, layanan yang diberikan tidak menyenangkan, bahkan produknya pun terkesan tidak sesuai dengan selera konsumen pada umumnya. Hal yang demikian tidak sengaja dilakukan, mengingat banyak kafe yang masih berkembang dalam membuka usahanya, menyebabkan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas layanan dan kualitas produknya menjadi tidak optimal.

Tetapi, kafe-kafe yang masih berkembang tetap mempunyai peluang untuk memenangkan persaingan dengan memikirkan hal-hal apa saja yang perlu diutamakan terlebih dahulu serta mewujudkannya. Seperti, Young Brew Koffie yang beralamatkan di Jalan Rereng Adumanis No. 47 Sukaluyu, Kecamatan

Cibeunying Kaler, Kota Bandung. Young Brew Koffie dapat dikategorikan sebagai kafe yang masih berkembang, mengingat usahanya yang baru berjalan sekitar satu tahun. Oleh karenanya, peneliti akan mencoba mendalami kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh kafe tersebut agar mencapai kepuasan konsumen.

Langkah awal yang dilakukan peneliti yaitu membagikan kuesioner pra survey kepada 30 responden untuk pendalaman masalah yang terdapat pada kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil kuesioner pra survey mengenai kualitas layanan pada Young Brew Koffie menggambarkan kondisi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Pra Survey Komponen Kualitas Layanan Terhadap 30 Responden**

No	Kualitas Layanan (X1)	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah fasilitas yang diberikan Young Brew Koffie sudah sesuai dengan kebutuhan Anda pada saat makan dan minum?	11	19	37%	63%
2	Apakah karyawan Young Brew Koffie tanggap dalam memenuhi kebutuhan makan dan minum Anda?	13	17	43%	57%
3	Apakah karyawan Young Brew Koffie membantu memenuhi kebutuhan makan dan minum Anda dengan baik?	12	18	40%	60%
4	Apakah Anda percaya dengan keamanan produk makanan dan minuman yang diberikan Young Brew Koffie?	18	12	60%	40%
5	Apakah karyawan Young Brew Koffie memberikan bantuan lebih untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum Anda?	15	15	50%	50%
<b>Rata-rata</b>		<b>14</b>	<b>16</b>	<b>46%</b>	<b>54%</b>

Berdasarkan hasil pra survey, didapatkan rata-rata responden menjawab tidak sebesar 54%. Hal ini menggambarkan kondisi kualitas layanan yang dimiliki Young Brew Koffie belum memenuhi harapan konsumen. Harapan konsumen yang belum terpenuhi dapat dilihat dari jawaban responden mengenai fasilitas, pemenuhan makan dan minum, serta ketanggapan karyawan yang belum diberikan secara optimal. Jika kualitas layananannya kurang baik, maka konsumen akan merasa tidak puas.

Selanjutnya, jika ditinjau dari komponen kualitas produk, dapat dilihat hasil pra survey di bawah ini:

**Tabel 1.2**

**Pra Survey Komponen Kualitas Produk Terhadap 30 Responden**

No	Kualitas Produk (X2)	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah cita rasa makanan dan minuman di Young Brew Koffie sesuai dengan selera Anda?	10	20	33%	67%
2	Apakah produk makanan dan minuman beragam?	8	22	27%	73%
3	Apakah bahan-bahan yang digunakan dapat diandalkan sebagai menu makan dan minum?	18	12	60%	40%
4	Apakah produk makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan yang diberikan?	12	18	40%	60%
5	Apakah produk makanan dan minuman yang diberikan mudah kadaluwarsa?	8	22	27%	73%
6	Apakah kualitas produk makanan dan minuman yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?	12	18	40%	60%
<b>Rata-rata</b>		<b>11</b>	<b>19</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

Apabila dilihat dari hasil pra survey di atas, konsumen merasa belum puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh Young Brew Koffie, terbukti dari hasil rata-

rata jawaban responden yang menjawab tidak sebesar 62%. Ketidakpuasan konsumen akibat kualitas produk yang diberikan dapat dijelaskan melalui hasil jawaban responden terkait cita rasa, keragaman menu makanan dan minuman, serta kesesuaian produk yang belum memenuhi harapan konsumen.

Hasil pra survey yang terakhir adalah komponen kepuasan konsumen. Peneliti ingin mendalami masalah kepuasan konsumen yang sebelumnya sudah dikaitkan dengan kualitas layanan dan kualitas produk. Adapun hasil dari pra survey mengenai kepuasan konsumen dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 1.3**

**Pra Survey Komponen Kepuasan Konsumen Terhadap 30 Responden**

No	Kepuasan Konsumen (Y)	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda sering memilih Young Brew Koffie sebagai tempat makan dan minum?	6	24	20%	80%
2	Apakah Anda bersedia mermbeli produk lain yang ditawarkan oleh Young Brew Koffie?	10	20	33%	67%
3	Apakah Anda bersedia membayar lebih untuk membeli produk di Young Brew Koffie?	7	23	23%	77%
<b>Rata-rata</b>		<b>8</b>	<b>22</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>

Hasil pra survey memperlihatkan rata-rata ketidakpuasan konsumen sebesar 74%. Jika dilihat dari intensitas konsumen yang berkunjung dan kesediannya dalam membeli produk lain, konsumen merasa belum puas atas apa yang diberikan oleh Young Brew Koffie.

Dengan hasil pra survey ini, peneliti menganggap bahwa ketidakpuasan konsumen Young Brew Koffie disebabkan oleh kualitas layanan dan kualitas produk yang belum dioptimalkan. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, peneliti

berupaya untuk membuktikan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat penjelasan latar belakang penelitian di atas dan berdasarkan pengamatan, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang ada pada penelitian ini, yaitu:

1. Tuntutan konsumen yang semakin tinggi
2. Konsumen dihadapkan pada berbagai macam pilihan Kafe
3. Penerapan kualitas layanan pada Young Brew Koffie
4. Kualitas produk yang dimiliki Young Brew Koffie

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Didasarkan pada identifikasi masalah penelitian, peneliti membatasi pengkajian masalah penelitian sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen
2. Kualitas Layanan dan Kualitas Produk sebagai variabel bebas dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat
3. Unit analisa pada penelitian ini adalah konsumen Young Brew Koffie pada tahun 2021.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah penelitian di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kondisi Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie
2. Untuk membuktikan dugaan bahwa Kualitas Layanan dapat memengaruhi Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie
3. Untuk membuktikan dugaan bahwa Kualitas Produk dapat memengaruhi Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie
4. Untuk membuktikan dugaan bahwa Kualitas Layanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama dapat memengaruhi Kepuasan Konsumen pada Young Brew Koffie.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan teoritis dan praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membuktikan teori yang ada dengan realitas yang terjadi di masa sekarang dan menjadi sumbangan pemikiran dalam memahami salah satu konsep Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen
  - b. Dapat digunakan sebagai referensi dalam menentukan kebijakan pemilik usaha, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Memberikan gambaran lain kepada kafe mengenai penerapan kualitas layanan dan kualitas produk dalam memenuhi kepuasan konsumen
  - b. Mengembangkan pola pikir pemilik usaha untuk memahami konsep Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen dalam setiap aktivitas usahanya.

