

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini teknologi semakin berkembang dari waktu ke waktu sehingga dapat mempengaruhi gaya hidup khususnya di Kota besar salah satunya yaitu Kota Bandung. Kemajuan teknologi saat ini dapat berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat, hal ini dapat dilihat dari gaya hidup masyarakat kota yang memilih segala sesuatu nya dengan cepat dan praktis dalam memenuhi kebutuhan makanan atau minuman yang sifatnya universal dan disukai banyak orang.

Pada masa kini masyarakat lebih suka mengisi waktu luangnya untuk bercengkrama di sebuah *Cafe* yang menjadikan suatu trendi khususnya di Kota Bandung. Salah Satu Provinsi Jawa Barat Khususnya Kota Bandung merupakan Kota yang cukup populer di bidang kuliner. Menurut (Alif & Arsitektur, 2019) menyatakan bahwa Bandung tidak hanya kaya akan kuliner, tetapi orang-orangnya pun sangat kreatif dan inovatif. Kekayaan kuliner ini juga yang membuat Kementerian Pariwisata memproyeksikan Kota Bandung menjadi destinasi kuliner di Indonesia. Hal ini mendorong antusias para pelaku usaha untuk memulai usahanya di bidang kuliner, salah satu usaha di bidang kuliner ini yaitu restoran atau *cafe*.

Munculnya sebuah *Cafe* saat ini memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat di era modern, karena saat ini makna *cafe* mengalami

pergeseran dimana konsumen berkunjung ke *cafe* bukan hanya sekedar aktivitas konsumsi saja namun *cafe* juga dapat dijadikan sebagai tempat untuk mengisi waktu luang, bertemu kerabat, rapat kerja bahkan untuk mengerjakan tugas seperti yang dilakukan oleh pelajar atau mahasiswa saat ini.

Salah satu daerah yang mengalami perkembangan bisnis di bidang kuliner yaitu di daerah Jl. P.H.H Mustofa. Berikut Daftar Cafe Di jalan P.H.H Mustofa :

Tabel 1. 1 Daftar Cafe Di jalan P.H.H Mustofa

NO	NAMA	ALAMAT
1	Cafe Selasih	Jl. Cikutra Baru VI No.34, Kota Bandung
2	Catalulla Coffe	Jl. Cikutra Baru Raya No.1
3	Cafe Kopi Truk	Jl. P.H.H. Mustofa No.76, Cikutra Kota Bandung
4	Kupie Lon	Jl. P.H.H. Mustofa No.70, Cikutra Kota Bandung
5	Kedai Project	Jl. Cikutra No.171

Sumber: Data Primer Tahun 2022

Perkembangan jumlah *cafe* saat ini semakin berkembang dari waktu ke waktu sehingga pelaku usaha harus mampu bersaing dengan kompetitor lainnya, konsumen akan memiliki nilai tawar yang tinggi terhadap kualitas layanan atau kualitas produk. Nilai ini berkaitan dengan perusahaan dalam memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen dan diinginkan konsumen sehingga dapat menentukan strategi pemasaran. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan menjaga produk-produk unggulan dengan kualitas terbaik sehingga akan menumbuhkan suatu nilai yang berbeda di mata pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Nana Sucihati et al., 2022:41), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan

meminimalkan atau bahkan menghindari keluhan dari pelanggan melalui kinerja terbaiknya. Pelanggan akan merasa senang dan puas apabila kinerja suatu produk memenuhi harapan-harapannya sehingga kesan yang baik akan tercipta dari perasaan senang dan puas tersebut. Dengan adanya kualitas pelayanan pelanggan akan merasa puas sehingga timbulnya loyalitas.

Konsumen yang loyal merupakan aset yang tak ternilai bagi perusahaan. Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa atau produk perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Salah satu *cafe* yang berkembang di Kota Bandung adalah *Cafe Selasih*, merupakan salah satu *Cafe* yang terletak di Kota Bandung. *Cafe* yang berdiri sejak tahun 1996 beralamat Jl. Cikutra Baru VI No.34, Neglasari, Cibeunying Kaler, dengan jam operasional *Cafe Selasih* dari jam 08.30-21.30 WIB. *Cafe Selasih* menyediakan beragam menu dimulai dari minuman, cemilan, sampai makanan berat, pengunjung dapat menikmati sajian masakan Jawa tengah, Sunda, Western, Jepang, Chinese, sampai Timur Tengah. *Cafe Selasih* banyak dijumpai oleh semua kalangan khususnya kalangan Mahasiswa yang menjadikan *Cafe Selasih* sebagai tempat bersantai bersama teman-teman dan keluarga, selain itu *Cafe Selasih* dapat dijadikan sebagai tempat untuk acara resmi seperti wedding, tunangan dan khitanan, untuk harga di *Cafe* ini cukup terjangkau

disemua kalangan.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat , hal utama yang harus menjadi prioritas utama *Cafe Selasih* adalah memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan sehingga terbentuk pelanggan yang loyal. *Cafe Selasih* harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan, sehingga membuat suatu komitmen pelanggan untuk tetap melakukan pembelian secara berulang-ulang atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Cafe Selasih*.

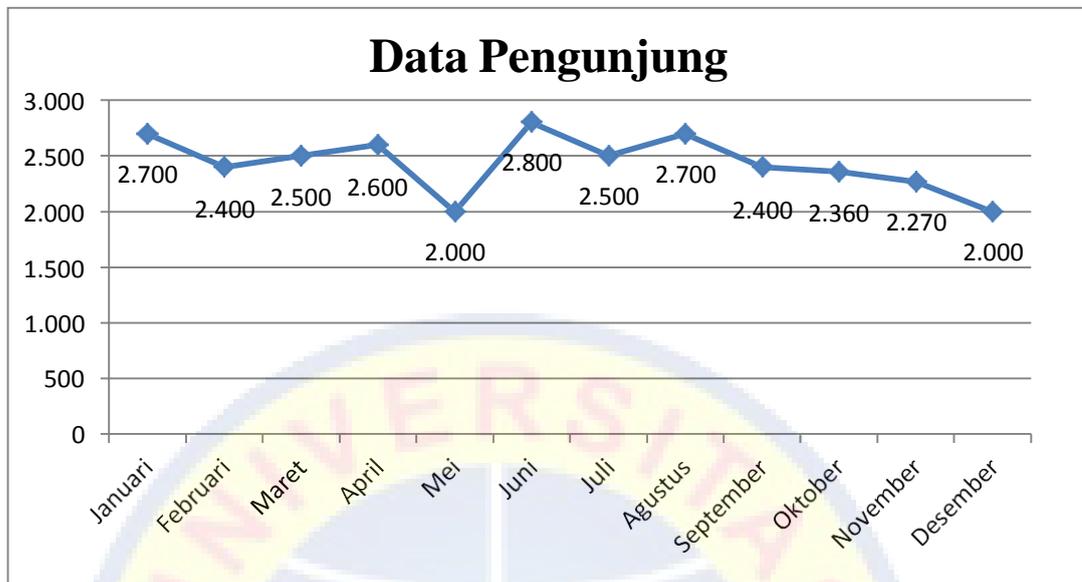
Berdasarkan hasil wawancara awal, peneliti menemukan fenomena awal bahwa jumlah pengunjung *Cafe Selasih* mengalami penurunan yang cukup fluktuatif. Di bawah ini peneliti sajikan data jumlah pengunjung bulan Januari 2021 sampai dengan Desember 2021 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Pengunjung Cafe Selasih Bandung, Januari sd Desember 2021

Bulan	Jumlah Pengunjung	Perubahan
Januari	2.700	
Februari	2.400	-300
Maret	2.500	100
April	2.600	100
Mei	2.000	-600
Juni	2.800	800
Juli	2.500	-300
Agustus	2.700	200
September	2.400	300
Oktober	2.360	-40
November	2.270	-90
Desember	2.000	-270
Rata-rata	2.435	64

Sumber : Data Primer 2022

Gambar 1. 1 Pengunjung Cafe Selasih Bandung, Januari sd Desember 2021



Sumber data : Data *Cafe* Selasih Januari sd Desember 2021.

Berdasarkan Tabel 1.2 dan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Jumlah pengunjung *Cafe* Selasih yang berfluktuasi naik turun pada bulan Januari 2021 sampai Desember 2021 bahkan terdapat penurunan secara beruntun dari bulan Agustus 2021 sampai Desember 2021. Berdasarkan data di atas rata-rata pengunjung *Cafe* Selasih Bandung yaitu 2.435 pengunjung, dengan rata-rata perubahan sebesar 64. Hal tersebut terdapat suatu permasalahan sehingga untuk mengetahui permasalahan awal perusahaan, Peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 responden ,berikut hasil jawaban dari responden dan jumlah presentase :

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survey Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Ya		Tidak		Target Presentase
		R	P	R	P	
A	Tangible/ Bukti Fisik					
	Karyawan <i>Cafe</i> selasih selalu berpenampilan rapi dan menarik	6	24%	19	76%	100%
	Fasilitas tempat makan (meja,kursi) yang bersih,rapi, dan nyaman	10	40%	15	60%	100%
	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih	8	32%	17	68%	100%
B	Reability/Keandalan					
	Kemampuan penataan hidangan yang baik	7	28%	18	72%	100%
	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan	4	18%	21	84%	100%
C	Resvonsive/ Daya Tanggap					
	Karyawan cepat tanggap dalam menyajikan makanan	5	20%	20	80%	100%
D	Assurance / Jaminan					
	Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis	11	44%	14	56%	100%
	Karyawan yang ramah dan sopan	10	40%	15	60%	100%
E	Empathy/ Kepedulian					
	Karyawan selasih sealu memperhatikan protokol kesehatan terhadap pelanggan	12	48%	13	52%	100%
	Rata-Rata		32%		68%	

Sumber : Data Primer, diolah, 2022.

Hasil Pra Survey menunjukkan bahwa terdapat 76% dari 19 responden yang menjawab tidak mengenai penampilan karyawan *Cafe* Selasih masih kurang berpenampilan rapi, 60% dari 15 responden yang menjawab tidak mengenai fasilitas tempat makan (meja,kursi) yang bersih,rapi, dan nyaman, selain itu kondisi fasilitas toilet yang masih kurang nyaman dan bersih, dan kemampuan penataan hidangan yang masih kurang baik, konsumen sangat mengeluhkan bahwa penataan hidangan yang disajikan oleh *Cafe* Selasih tidak sesuai dengan

gambar yang ada di menu, begitupun dari pelayanan yang tidak tepat waktu, konsumen dikeluhkan dengan pelayanan makanan yang cukup lama, dan karyawan *Cafe Selasih* tidak cepat tanggap dalam proses penyajian makanan, keluhan konsumen yaitu ketika sudah memesan makanan dan sudah membayar langsung dikasir, karyawan *Cafe Selasih* sangat lambat dalam proses penyajian makanannya, terutama pada bagian kitchen, *Cafe Selasih* yang masih kurang bersih dan highienis dalam menyajikan makanan, karyawannya yang tidak ramah dan sopan terhadap pelanggan yang masih kurang memberikan sambutan dengan baik dan Karyawan *Selasih* yang masih kurang memperhatikan protokol kesehatan terhadap pelanggan.

Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survey Variabel Loyalitas Pelanggan

NO	Pertanyaan	YA		TIDAK		Target Presentase
		R	P	R	P	
1	Saya berminat berkunjung kembali ke <i>Cafe selasih</i>	7	28%	18	72%	100%
2	Saya akan menjadikan <i>Cafe Selasih</i> menjadi pilihan utama	10	40%	15	60%	100%
3	Saya akan tetap memilih <i>Cafe Selasih</i> walaupun terjadi perubahan harga	12	48%	13	52%	100%
4	Saya tidak terpengaruh untuk memilih <i>Cafe</i> lain selain <i>Cafe Selasih</i>	5	20%	20	80%	100%
5	Saya bersedia merekomendasikan <i>Cafe Selasih</i> kepada teman/kerabat saya	6	24%	19	76%	100%
6	Saya menceritakan hal-hal positif mengenai <i>Cafe Selasih</i> kepada orang lain	7	28%	18	72%	100%
	Rata-rata		31%		69%	

Sumber : Sumber : data Primer, diolah, 2022.

Berdasarkan Tabel 1.4 ditemukan beberapa keluhan pada konsumen, pada konsumen tidak berminat berkunjung kembali ke *Cafe Selasih* dilihat dari 72% dari 18 responden menjawab tidak, terdapat 60% dari 15 responden yang

menjawab tidak untuk menjadikan *Cafe Selasih* menjadi pilihan utama, terdapat 52% dari 13 responden yang menjawab tidak untuk tetap memilih *Cafe Selasih* meskipun terjadi perubahan harga, terdapat 80% dari 20 responden yang menjawab tidak untuk tidak terpengaruh *Cafe* lain dan tetap memilih *Cafe Selasih*, terdapat 76% dari 19 responden yang menjawab tidak untuk merekomendasikan *Cafe Selasih* kepada teman atau kerabatnya dan terdapat 72% dari 18 responden yang menjawab tidak untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain.

Hasil pra penelitian konsumen menilai bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan, karena persaingan saat ini semakin ketat dan perubahan akan keinginan dan kebutuhan pelanggan selalu mengalami perubahan, maka *Cafe Selasih* harus mampu menyesuaikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga akan berpengaruh terhadap komitmen pelanggan untuk tetap setia dan loyal atas kualitas pelayanan *Cafe Selasih Bandung*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini diambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *CAFE SELASIH BANDUNG*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah pengunjung *Cafe Selasih* yang berfluktuasi naik turun pada bulan Januari 2021 sd Desember 2021 bahkan terdapat penurunan secara beruntun

dari bulan Agustus 2021 sd Desember 2021.

2. Hasil pra survei yang menunjukkan masih ada kekurangan pada kualitas layanan pada:

1. Karyawan *cafe* selasih kurang berpenampilan rapi dan menarik.
2. Fasilitas tempat makan (meja,kursi) yang kurang bersih,rapi, dan nyaman
3. Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang kurang nyaman dan bersih.
4. Kemampuan penataan hidangan yang tidak sesuai.
5. Memberikan pelayanan tidak tepat waktu kepada pelanggan.
6. Karyawan yang tidak cepat tanggap dalam menyajikan makanan.
7. Menyajikan makanan dan minuman yang masih kurang bersih dan higienis
8. Karyawan yang tidak ramah dan sopan
9. Karyawan Selasih yang masih kurang memperhatikan protokol kesehatan terhadap pelanggan.

3. Hasil pra survey yang menunjukkan masih ada kekurangan pada Loyalitas Pelanggan :

1. Konsumen tidak berminat berkunjung kembali ke *Cafe Selasih*.
2. Konsumen tidak akan menjadikan *Cafe Selasih* menjadi pilihan utamanya.
3. Konsumen tidak akan memilih *Cafe Selasih* walaupun terjadi perubahan harga.
4. Konsumen tetap terpengaruh untuk memilih *Cafe* lain selain *Cafe Selasih*.

5. Konsumen tidak bersedia untuk merekomendasikan *Cafe Selasih* kepadateman atau kerabatnya.
6. Konsumen tidak akan menceritakan hal-hal positif mengenai *Cafe Selasih* kepada orang lain.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka perlu dilakukan pembatasan masalah terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. adanya keterbatasan waktu maka peneliti memberikan batasan masalah hanya pada variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Alasan tersebut dipilih karena kualitas pelayanan mempunyai kontribusi besar terhadap loyalitas pelanggan pada *Cafe Selasih Bandung*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan pada *Cafe Selasih Bandung*?
2. Bagaimana kondisi loyalitas pelanggan pada *Cafe Selasih Bandung*?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *Cafe Selasih Bandung*?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dilakukannya penelitian ini guna untuk memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP.

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi Kualitas Pelayanan *Cafe* Selasih Bandung.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi Loyalitas Pelanggan di *Cafe* Selasih Bandung.
3. Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Cafe* Selasih Bandung.

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya :

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam menambah wawasan dalam ilmu manajemen khususnya di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan bisnis kuliner dan strategi apa yang harus digunakan dalam mengembangkan serta kemampuan untuk bersaing. Dapat mengevaluasi kekurangan yang ada di perusahaan setelah peneliti melakukan penelitian, sehingga peneliti mampu memberi informasi terkait permasalahan yang ada pada perusahaan sebagai bahan perbaikan kedepannya.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai sarana menambah wawasan bagi peneliti khususnya di bidang manajemen pemasaran
- b. Peneliti dapat mengetahui permasalahan yang sering terjadi pada suatu

perusahaan khususnya di bidang kuliner

- c. Untuk dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk peneliti jika di masa mendatang akan memulai untuk mendirikan usaha yang sama khususnya bisnis kuliner.

2. Bagi Perusahaan

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan agar mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan terkait masalah dan kekurangan yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya guna meningkatkan layanan untuk mencapai konsumen yang loyal.

3. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi awal dan tambahan referensi peneliti selanjutnya dengan pembahasan yang sama mengenai kualitas pelayanan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian di **CAFE SELASIH BANDUNG** yang berlokasi di Jl. Cikutra Baru VI No.34, Kota Bandung.

1.7.2 Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan proses penelitian dilaksanakan pada Bulan September 2022 s/d Agustus 2023.

Jadwal Pelaksanaan Penelitian								
Kegiatan	Sept' 22	Okt' 22	Nov' 22	Des'22	Jan'23	Feb'23	Mar– Jun'23	Jul – Ag'23
Penentuan objek penelitian								
Survei tempat								
Penentuan Topik Penelitian								
Pengajuan Judul								
Proses Bimbingan Bab 1-3								
Sidang Usulan Penelitian								
Revisi Bab 1-3								
Proses Pengumpulan data								
Pengolahan data								
Sidang Akhir								

Sumber : Diolah peneliti (2023)

