

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi seperti saat ini, dunia bisnis mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal tersebut membuat persaingan antar dunia bisnis semakin lama semakin ketat. Situasi seperti saat ini menuntut para pelaku bisnis untuk merumuskan sekaligus menerapkan strategi bisnis supaya tidak hanya dapat bertahan dan mengembangkan bisnis yang dijalani namun juga dapat bersaing dalam merebut dan menguasai pangsa pasar yang ada.

Pelaku bisnis harus berupaya untuk mendapatkan perhatian serta ketertarikan khalayak ramai (dalam hal ini calon konsumen), karena mereka bersaing dengan bisnis lain yang memiliki produk serupa. Maka dari itu setiap pengusaha dengan jenis produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk, keunggulan kompetitif perusahaan, pembelian kembali dan iklan positif melalui *word of mouth*. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap bisnis, yang pada saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing suatu bisnis. (Lily dkk, 2014).

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak

terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadinya peningkatan penjualan. Biasanya menilai kepuasan atau kepuasan terhadap suatu produk dengan cara membandingkan yang konsumen rasakan dengan harapannya atau dengan perusahaan-perusahaan lain (Ekhsan & Maryono, 2020). Kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas keseluruhan kualitas atau keunggulan penyedia layanan, yang dihasilkan dari membandingkan kualitas yang dirasakan yang diterima dengan harapan Pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dan disinilah peran manajer harus bekerja keras untuk membuat strategi dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam menjaga kepuasan pelanggan tidaklah mudah, ditambah lagi dengan budaya masyarakat yang berbeda yang menyebabkan setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda (Didin & Anang, 2019). Hal lain yang dapat mempengaruhi pelanggan saat mengunjungi toko adalah suasana toko (*store atmosphere*). Suasana toko atau *store atmosphere* juga berperan penting pada sebuah restoran atau café karena mempengaruhi suasana pada diri konsumen ketika menikmati produk yang disajikan, *store atmosphere* tidak hanya dapat memberikan Suasana pembelian lingkungan yang menyenangkan saja tetapi juga memberikan nilai tambah terhadap produk yang dijual (Siagian dkk, 2020).

Subyek dalam penelitian ini adalah Café Matador Country yang beralamat di Jl. Putri Merak Jingga No.22, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan. Dan café ini didirikan pada tahun 2007 oleh bapak Asri Liu. Café Matador Country adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, khususnya minuman dan makanan ringan, dengan produk unggulan yaitu seperti *espanaci*, *Avocado*, *blended coffee* dan *sexycocktail*. Café Matador

Country adalah salah satu café di kota Medan yang didesain unik dengan interior khas Spanyol menyerupai tempat nongkrong bagi para torero dari negara Spanyol mulai dari lukisan para matador di dinding café, lampu antik, dan juga pernak pernik ruangnya yang terbilang unik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Café Matador Country pada bulan Desember 2021, berikut adalah data penjualan café matador country yang disajikan pada tabel mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2021 :

**Tabel 1.1**  
**Penjualan café matador country Putri Merak Jingga**  
**pada Januari – Desember 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Kenaikan/penurunan penjualan (Rp)</b>	<b>Persentase kenaikan/penurunan penjualan</b>
Januari	75.450.000	-	-
Februari	72.810.000	-2.640.000	-3,50%
Maret	65.274.000	-7.536.000	-10,30%
April	67.918.000	+2.644.000	+4,05%
Mei	70.295.000	+2.377.000	+3,96%
Juni	54.619.000	-15.676.000	-22,30%
Juli	57.377.000	+2.758.000	+5,05%
Agustus	59.701.000	+2.324.000	+4,05%
September	57.336.000	-2.365.000	-3,96%
Oktober	61.379.000	+4.043.000	+7,05%
November	60.360.000	-1.019.000	-1,66%
Desember	63.958.000	+3.598.000	+5,96%

*Sumber : Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan, 2021*

Berdasarkan tabel penjualan diatas, terlihat bahwa penjualan café matador country berfluktuasi atau mengalami peningkatan dan penurunan selama satu tahun terakhir. Akan tetapi, apabila dilihat dari data pada bulan Januari hingga bulan Desember 2021, data penjualan matador country cenderung menunjukkan penurunan. Penurunan tersebut mengindikasikan bahwa berkurangnya pembelian dan kepuasan konsumen di café matador

country.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan pada bulan Desember 2021 dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang konsumen cafe. Roscoe dalam Sugiyono (2017:91) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Dalam hal ini, untuk sampel prasurvey penulis mengambil sampel minimum penelitian yaitu berjumlah 30 orang. Berikut hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey Store Atmosphere**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Pencahayaan yang ada di dalam kafe sudah cukup terang.	70 %	30 %
2.	Penataan meja dan kursi pelanggan sudah sesuai dan cukup nyaman	40 %	60%
3	Suhu udara di dalam kafe sejuk dan nyaman	56,6 %	43,3 %
4	Area Parkir café sudah cukup luas	30 %	70 %

Sumber : Hasil Data Kuesioner Pra Survey Desember 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat kita lihat bahwa hasil pra survey tersebut menjelaskan bahwa *store atmosphere* pada café Matador Country masih kurang terlaksana secara optimal. Faktor lain yang diduga menjadi penyebab menurunnya penjualan Café Matador Country adalah kualitas pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Marlius & Ananda (2020) bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan

kepada pelanggan. Berikut ini merupakan tabel jumlah karyawan beserta bagian pekerjaan di Café Matador Country.

**Tabel 1.3**  
**Data bagian pekerjaan dan jumlah karyawan di Café Matador Country**  
**Jl. Putri Merak jingga**

No	Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	Manajer	1 Orang
2	Supervisor	1 Orang
3	Asisten Supervisor	1 Orang
4	Barista	4 Orang
5	Waiter/Waitress	5 Orang
<b>Total Karyawan</b>		12 Orang

*Sumber : Café Matador Country Jl. Putri Merak Jingga, 2021*

Tabel 1.3 diatas menunjukkan jumlah karyawan beserta bagian pekerjaan karyawan di Café Matador Country. Café Matador Country memang tidak memiliki banyak karyawan, sehingga Matador Country menerapkan system penetapan jam kerja atau biasa disebut shift kerja bagi setiap karyawan. Sistem shift kerja dan jumlah karyawan yang terbatas membuat kurang optimalnya pelayanan di Café Matador Country. Terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, berikut adalah hasil dari pra survey yang dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Karyawan cafe siap membantu dan melayani dengan cepat	46,6%	53,3%
2.	Karyawan café selalu ramah terhadap pelanggan	40 %	60 %
3	Pesanan pelanggan datang dengan cepat	40 %	60 %
.4	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi	60 %	40 %

*Sumber : Hasil Data Kuesioner Pra Survey Desember 2021*

Hasil pra survey diatas menjelaskan bahwa yang mendapatkan persentase tertinggi dengan sebanyak 60% yakni pernyataan yang terkait dengan keramahan karyawan dan pesanan pelanggan. Dan nilai persentase tertinggi nomor dua di peroleh 53,3% dengan pernyataan yang menyangkut karyawan siap membantu dan melayani dengan cepat. Hasil pra survey diatas tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat karyawan kurang ramah dan kurang cepat saat melayani konsumen sehingga kualitas pelayanan pada café Matador Country dinilai kurang maksimal.

Terkait kepuasan konsumen, berikut adalah hasil dari pra survey yang dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Cita rasa makanan & minuman yang disajikan cafe memuaskan	70 %	30%
2.	Pelayanan yang diberikan memuaskan	53,3%	46,6%
3.	Menu yang disajikan memuaskan	43,3 %	56,6%
4.	Fasilitas yang disediakan memuaskan	66,6%	33,3%

*Sumber : Hasil Data Kuesioner Pra Survey Desember 2021*

Berdasarkan hasil pra survey diatas, didapatkan nilai persentase tertinggi yakni sebesar 66,6% dengan pernyataan fasilitas telah memuaskan. Namun masih terdapat beberapa hal yang belum memuaskan konsumen. Pernyataan yang belum memuaskan terdapat pada menu yang disajikan belum memuaskan dengan persentase 56,6% dan pelayanan yang diberikan belum memuaskan mendapatkan persentase 46,6%.

Berdasarkan fenomena yang diamati oleh peneliti, maka penelitian ini dilakukan dengan judul penelitian “ **Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian inii adalah :

1. Penjualan Café Matador Country Putri Merak Jingga cenderung menurun.
2. Penataan meja dan kursi pada Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan belum cukup nyaman untuk pelanggan.
3. Suhu udara di dalam kafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan belum cukup sejuk dan nyaman.
4. Area parkir café Matador Country Putri Merak Jingga Medan belum cukup luas.
5. Karyawan Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan belum sepenuhnya melayani konsumen.
6. Pelayanan yang diberikan oleh kafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan kepada konsumen belum memuaskan.
7. Menu yang disajikan oleh Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan masih belum memuaskan pelanggan.
8. Fasilitas yang disediakan oleh Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan juga belum memuaskan pelanggan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan maka Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Matador Country Merak Jingga Medan.



#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Matador Country Putri Merak Jingga Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai penulis dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan.
2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan.
3. Untuk Mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Café Matador Country Putri Merak Jingga Medan.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, khususnya pada Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Matador Merak Jingga Medan.

b. Bagi Pelaku usaha

Sebagai saran dan masukan serta pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Matador Country Merak Jingga Medan agar meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan penjualan dan keuntungan usaha.

c. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang penelitian pemasaran khususnya mengenai pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

d. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen