

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, persaingan usaha yang terjadi di pasar Indonesia tumbuh dengan sangat pesat. Pertumbuhan usaha baru dari tahun ke tahun membuat persaingan bisnis di Indonesia menjadi meningkat. Oleh sebab itu, para pengusaha harus melakukan strategi bisnis dan inovasi berkala agar tidak kalah saing dan terhindar dari kemungkinan terburuk yaitu hilangnya pelanggan sampai kebangkrutan. Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhan. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2016:196) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi, harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan aman puas atau senang.

Wisata kuliner di kota Medan menjadi salah satu potensi dalam mendirikan usaha. Menurut Marsum (dalam Augustine dkk 2021:1716) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Sedangkan *café* berasal dari bahasa Perancis yaitu *cafe*.

Menurut Marsum (dalam Annisa dkk 2021:78) kafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji yang menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi. Usaha kuliner yang sedang marak di kota Medan saat ini adalah café. Café di kota-kota besar bersaing untuk menarik perhatian pengunjung dengan berbagai cara, salah satunya dengan meningkatkan fungsi awalnya yang semula hanya digunakan untuk makan dan minum sekarang juga digunakan sebagai tempat bercengkrama, berkumpul, dan bersosialisasi.

Ditengah persaingan yang ketat para pengusaha yang membuka café harus memberikan suatu keunggulan agar menang bersaing misalnya dari mulai rasa makanan dan minuman, pelayanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen dan suasana sehingga dapat menarik pelanggan datang terus menerus. Banyaknya café di kota Medan menimbulkan pertimbangan pelanggan untuk mendatangi café yang mana. Kebanyakan konsumen akan mendatangi café yang memiliki keunggulan tersendiri untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan konsumen. Menurut Prasastono & Pradapa (2012 : 14) menyatakan kemampuan perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu cara yang bermanfaat dalam meningkatkan jumlah pelanggan bagi perusahaan.

Pada dasarnya dalam menjalankan bisnis café, sangat penting memperhatikan kualitas makanan yang dijual serta kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen selain itu juga harus memperhatikan sisi lain seperti suasana dari café tersebut. Pelanggan pada dasarnya datang ke suatu café pasti ingin memenuhi kebutuhan utamanya yaitu makan, menikmati makanan yang

lezat sesuai dengan apa yang dikorbankannya dan mendapatkan pelayanan dari karyawan yang memuaskan. Jika café memberikan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan suasana yang nyaman dan maksimal maka konsumen akan merasa puas dan tertarik untuk datang lagi. Kepuasan konsumen juga merupakan unsur penting dalam menjalankan suatu bisnis. Setiap pengusaha dalam bisnis apapun pasti berlomba- lomba memberikan kepuasan untuk pelanggannya.

Pada kesempatan ini, peneliti akan meneliti salah satu café di kota Medan yaitu Warunk Upnormal. Peneliti memilih Warunk Upnormal untuk diteliti dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan suasana toko yang diberikan Warunk Upnormal terhadap pelanggannya. Warunk Upnormal mempunyai konsep yaitu café yang menyediakan tempat dan fasilitas yang nyaman untuk bekerja, belajar, berkumpul, bermain dan bercerita. Warunk Upnormal menyediakan makanan ringan hingga berat seperti kentang goreng, cireng, waffle dan rice bowl dan terdapat teh dan kopi sebagai minumannya.

Dalam pencapaian tujuan Warunk Upnormal, Warunk Upnormal mengalami beberapa kendala yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan pra penelitian kepada pelanggan Warunk Upnormal. Berdasarkan hasil pra penelitian yang peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai rendahnya kepuasan pelanggan yang disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pra-Survei Kepuasan Pelanggan di**  
**Warunk Upnormal di Kota Medan**

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Warunk Upnormal ?	93,3%	6,7%
2.	Apakah anda merasa senang dengan harga produk yang ditawarkan Warunk Upnormal ?	86,7%	13,3%
3.	Apakah anda merasa puas dengan adanya promo yang ditawarkan Warunk Upnormal ?	93,3%	6,7%
4.	Apakah anda merasa senang lokasi menuju Warunk Upnormal mudah di jangkau ?	90%	10%
5.	Apakah anda merasa puas dengan kinerja karyawan yang cekatan dan tanggap di Warunk Upnormal ?	23,3%	76,7%
6.	Apakah anda merasa puas fasilitas tempat ibadah yang disediakan berfungsi dengan baik ?	86,7%	13,3%
7.	Apakah anda merasa puas dengan suasana di Warunk Upnormal sangat kondusif ?	20%	80%

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diperoleh informasi bahwa, dari 7 pertanyaan tersebut yang paling berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan pelanggan dapat dilihat pada angka persentase jawaban tidak. Untuk pertanyaan apakah anda merasa puas dengan kinerja karyawan yang cekatan dan tanggap di Warunk Upnormal memiliki angka presentase yaitu 76,6% menjawab tidak dan 23,3% menjawab ya. Pelanggan merasa tidak senang jika harus mendapati karyawan yang kurang cekatan dan tidak cepat tanggap. Pelanggan mempunyai harapan dan hak untuk mendapatkan layanan yang terbaik dari karyawan Warunk Upnormal.

Dalam pertanyaan apakah anda merasa puas dengan suasana di warunk Upnormal yang sangat kondusif memiliki angka presentase yaitu 80% menjawab tidan dan 20% menjawab ya. Tata letak kursi dan meja yang terlalu rapat antar

pelanggan membuat suasana toko menjadi rebut, karena suara antar pelanggan ditambah dengan suara lagu yang diputarkan oleh Warunk Upnormal bercampur dan menyatu satu membuat suasana Warunk Upnormal tidak kondusif.

Kemudian, pertanyaan apakah anda merasa puas fasilitas tempat ibadah yang disediakan berfungsi dengan baik dan pertanyaan apakah anda merasa senang dengan harga produk yang ditawarkan Warunk Upnormal memiliki angka presentase yang sama yaitu 13,3% menjawab tidak dan 86,7% menjawab ya. Fasilitas pada tempat ibadah yang kurang memadai dengan kurangnya sajadah yang tersedia membuat pelanggan harus antri untuk melakukan ibadah dan letak tempat ibadah yang terletak di lantai 3 membuat pelanggan kelelahan menaiki tangga dari lantai 1 Warunk Upnormal. Kemudian untuk beberapa produk dengan harga yang ditawarkan Warunk Upnormal tidak sesuai dengan apa yang didapatkan.

Sedangkan untuk pertanyaan Apakah anda merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Warunk Upnormal, pertanyaan apakah anda merasa puas dengan adanya promo yang ditawarkan Warunk Upnormal memiliki angka presentase yang sama yaitu 6,7% menjawab tidak dan 93,3% menjawab ya dan pertanyaan apakah anda merasa senang lokasi menuju Warunk Upnormal mudah di jangkau memiliki angka presentase yaitu 10% menjawab tidak dan 90% menjawab ya.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang ada di Warunk Upnormal Kota Medan masih rendah. Salah satu

penyebabnya dikarenakan kualitas pelayanan dan suasana yang ada di Warunk Upnormal.

**Tabel 1.2**  
**Data Pengunjung Warunk Upnormal**  
**Di Kota Medan Dari Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah Pengunjung
2019	55.359
2020	49.370
2021	46.359

*Sumber: Warunk Upnormal Kota Medan (2021)*

Berdasarkan data diatas dan pengamatan yang ada dilapangan bahwa jumlah pengunjung Warunk Upnormal cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Dalam tahun 2020 dan tahun 2021 terus mengalami penurunan pengunjung. Dari sisi pelayanan yang diterima pelanggan di Warunk Upnormal di Kota Medan masih kurang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari beberapa pengunjung Warunk Upnormal yang menyatakan keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya karyawan yang kurang ramah dan tidak komunikatif, serta kurang bersihnya karyawan dalam mempersentasikan makanan. Keluhan – keluhan tersebut diulas melalui *Google Reviews* dengan *rating* dan beberapa *reviews* sebagai berikut :



*Responsiveness* merupakan salah satu kriteria penilaian kualitas pelayanan dimana Warunk Upnormal harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu para pelanggan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ada beberapa pelanggan yang mengeluh dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Warunk Upnormal.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuoesioner kepada pelanggan Warunk Upnormal, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai daya tanggap karyawan Warunk Upnormal yang di sajikan dalam tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Pra-Survey *Responsiveness***  
**Warunk Upnormal Kota Medan**

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah karyawan Warunk Upnormal memberikan informasi produk apa yang akan diterima pelanggan saat memesan ?	26,7%	73,3%
2.	Apakah karyawan Warunk Upnormal memberikan pelayanan dengan tanggap ?	30%	70%
3.	Apakah karyawan Warunk Upnormal bersedia memberikan bantuan setiap dibutuhkan ?	60%	40%
4.	Apakah karyawan Warunk Upnormal menerima saran dan masukan yang Anda berikan ?	66,7%	33,3%

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) karyawan Warunk Upnormal belum memberikan efek kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan. Karyawan warunk upnormal tidak begitu cepat dan tanggap terhadap pelanggan yang mengunjungi warunk upnormal. Oleh karena itu, penyedia jasa harus memperhatikan hal tersebut dan memaksimalkan mutu





**Gambar 1.2**  
 Ulasan Kualitas Pelayanan Warunk Upnormal Kota Medan  
*Sumber : Google Review (2021)*

Peneliti juga melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Warunk Upnormal mengenai *store atmosphere* di Warunk Upnormal. Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut, maka diperoleh informasi bahwa terdapat permasalahan mengenai *store atmosphere* yang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Pra-Survey Store Atmosphere**  
**Warunk Upnormal Kota Medan**

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah menurut Anda jarak antar meja yang tersedia di Warunk Upnormal memudahkan Anda untuk berlalu lalang ?	33,3%	66,7%
2.	Apakah lagu yang diputar Warunk Upnormal enak untuk di dengar ?	80%	20%
3.	Apakah aroma sajian makanan di Warunk Upnormal mampu menggugah selera Anda ?	63,3%	36,7%
4.	Apakah menurut Anda desain pada dinding Warunk Upnormal terlihat menarik ?	30%	70%

Hasil pra penelitian menunjukkan bahwa terjadinya keluhan terhadap *store atmosphere* di Warunk Upnormal yang dialami oleh pelanggan Warunk Upnormal dikarenakan jarak antar meja yang tersedia terlalu rapat sehingga sulit bagi pelanggan untuk berlalu lalang. Pada desain bangunan yang terdapat di Warunk Upnormal sudah tidak menarik pelanggan dikarenakan desain yang digunakan sudah using dan terkesan lama.

Dengan melihat kondisi pelanggan yang merasa kurang puas terhadap suasana toko yang diberikan Warunk Upnormal maka ini dapat mengakibatkan pelanggan jenuh sehingga lebih memilih café lain. Sebaliknya jika suasana toko yang diberikan lebih dimaksimalkan maka akan memuaskan pelanggan dalam mengunjungi Warunk Upnormal di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengungkap apakah pelayanan dan suasana toko di Warunk Upnormal sesuai dengan yang diharapkan dan dipersepsikan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Responsiveness*, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal di Kota Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karyawan café kurang tanggap dan kurang teliti dalam melayani konsumen.
2. Suasana café tidak kondusif dan tata letak meja yang tidak strategis.
3. Tidak adanya *privacy* antar pelanggan yang berkunjung.
4. Letak *GameBoard* yang tidak strategis.
5. Pelanggan tidak puas dengan pelayan dan suasana café.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Maka, untuk itu permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada *Responsiveness* (X1), *Store Atmosphere* (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

### 1.4 Perumusan Masalah

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

1. Apakah *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal ?
2. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal ?
3. Apakah *responsiveness* dan *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal.

2. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis, bagi kantor tempat penelitian ini, bagi universitas dan bagi peneliti lainnya, adapun manfaatnya adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang berkaitan dengan *responsiveness*, *store atmosphere* dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Warunk Upnormal di Kota Medan

Sebagai masukan atau bahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi berkaitan dengan *responsiveness*, *store atmosphere* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepastakaan Universitas Negeri Medan tentang pengaruh *responsiveness* dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai tambahan referensi dan informasi atau bahan literature bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa akan datang.

