

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan tidak hanya terbatas secara regional (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global. Hal ini membuat semakin banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis. Bisnis merupakan suatu aktivitas/kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencari nilai tambah atau keuntungan. Saat ini dunia bisnis sudah semakin berkembang dan terdapat berbagai macam jenis bidang usaha seperti bidang property, bisnis *event organizer*, bisnis bidang *tour and travel* dan yang paling banyak ditemui adalah di bidang kuliner (Putri 2017).

Bisnis kuliner merupakan bisnis yang menjadi salah satu pilihan para pebisnis untuk dijalankan mengingat prospek yang baik. Dapat dilihat dengan menjamurnya berbagai macam jenis bisnis di bidang kuliner mulai dari warung makan di pinggir jalan, cafe-cafe hingga resto-resto besar yang ramai dikunjungi. Di dunia usaha yang terus berkembang saat ini menuntut perusahaan untuk memberikan inovasi yang beragam agar produk perusahaan dapat berkompetisi di dunia bisnis dan di konsumsi oleh konsumen. Pelaku bisnis harus mampu menciptakan keunggulan kompetitif produk agar konsumen mempertahankan produk tersebut..

Perkembangan jaman saat ini juga membuat masyarakat cenderung memiliki kesibukan dan mobilitas yang sangat tinggi. Umumnya mereka lebih memilih menghabiskan waktu luang dengan berkumpul dengan keluarga atau teman untuk melepas kepenatan di sela-sela kesibukan mereka. Cafe tentunya memberikan keunggulan tersendiri dalam memberikan penawarannya untuk menarik minat konsumen. Cafe tidak hanya menawarkan makanan dan minuman tetapi juga menawarkan pelayanan dan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjungnya, tidak heran jika pengunjung sering menghabiskan waktu berjam-jam di dalam cafe. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk dapat bersaing dan mampu mempertahankan konsumennya adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas (Putri 2017).

Cafe The Coffe Town terletak di Jl. Ngumaban Surbakti No. 37 B, Kelurahan Sempakata, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Yang berdiri sejak 15 Januari 2016 Cafe The Coffe Town memiliki ruangan yang unik dan menarik setiap dinding gedung terdapat *display* foto tulisan-tulisan motivasi dan lukisan, hal lainnya yang membuat Cafe The Coffe Town menarik perhatian adalah dengan adanya penginapan di lantai dua cafe, konsumen juga dapat menikmati ruangan *indoor* dan *outdoor* ruang *indoor* yang dilengkapi dengan AC, *proyektor*, *sound sistem* dan papan tulis yang biasa digunakan sebagai tempat rapat dengan kapasitas 20-30 orang. Cafe The Coffe Town dapat mejadi tempat nongkrong, arisan, rapat organisasi, dan ulang tahun, beberapa menu pilihannya juga memiliki cita rasa yang khas mulai dari makanan berat, kudapan hingga

minuman dan tentunya berbagai jenis minuman kopi yang menjadi andalan yaitu kopi sanger.

Cafe The Coffe Town selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, melakukan inovasi terhadap makanan dan minuman yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan tersedia fasilitas yang dapat dinikmati konsumen diantaranya mushalla, *wifi*, dan toilet.

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Cafe The Coffe Town Tahun 2020-2021

Bulan	Jumlah Pengunjung	
	Tahun 2020	Tahun 2021
Januari	1100	1.185
Februari	901	980
Maret	650	1.105
April	350	1.050
Mei	250	1.325
Juni	389	1.100
Juli	429	1.276
Agustus	599	1.415
September	680	1.205
Oktober	698	1.105
November	830	1.025
Desember	900	1.660
Jumlah	7.776	14.431

Sumber: Manajer Cafe The Coffe Town

Dari tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengunjung Cafe The Coffe Town setiap bulannya. Dapat dilihat bahwa pengunjung terendah pada tahun 2020 ada pada bulan mei sebanyak 250 pengunjung hal tersebut diakibatkan oleh dampak dari Covid-19 yang mulai marak, jumlah pengunjung tertinggi pada tahun 2020 ada pada bulan januari yaitu sebanyak 1100 pengunjung. Dan pada tahun 2021 jumlah pengunjung terendah ada pada bulan februari yaitu sebanyak 980 pengunjung dan jumlah pengunjung tertinggi pada bulan desember yaitu sebanyak 1.660, total jumlah pengunjung dari tahun 2020-2021 adalah sebanyak 22.207 pengunjung.

Berdasarkan data diatas jumlah pengujung yang mengalami fluktuasi disinyalir dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaliyyah (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Waroeng Kopi Aura, Kajen dengan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen membuat konsumen merasa puas, dengan adanya persepsi yang baik dari pelayanan dan fasilitas yang di dapatkan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang-orang terdekatnya.

Hasil penelitian sederhana telah dilakukan tentang tanggapan pelanggan yang melakukan kunjungan ke Cafe The Coffe Town terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel 1.2 dibawah.

Tabel 1.2

Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Cafe The Coffe Town

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak setuju
1.	Karyawan cepat dan sigap dalam melayani konsumen	40%	60%
2.	Karyawan menginformasikan promo atau menu baru di kafe	20%	80%
3.	Karyawan selalu memberikan salam dan terimakasih kepada konsumen	47%	53%
4.	Saya merasa karyawan memberikan perhatian individual kepada konsumen seperti penambahan kursi atau meja yang kurang maupun membantu konsumen dalam memahami menu yang berbahasa inggris	17%	83%

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 30 pelanggan Cafe The Coffe Town yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan masih kurang sesuai dengan harapan konsumen terlihat dari hasil survei yang menjawab tidak setuju sebanyak 60% dengan pernyataan bahwa Karyawan cepat dan sigap dalam melayani konsumen, selanjutnya pernyataan Karyawan menginformasikan promo atau menu baru di kafe menjawab tidak setuju sebanyak 80%, pernyataan selanjutnya yaitu Karyawan selalu memberikan salam dan

terimakasih kepada konsumen yang menjawab tidak setuju sebanyak 53%, dan pelanggan juga merasa bahwa karyawan kurang memberikan perhatian individual konsumen seperti penambahan kursi atau meja maupun membantu konsumen dalam memahami menu yang berbahasa Inggris dapat dilihat dari hasil jawaban sebanyak 83% hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, yang berasal dari perbandingan antar apa yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka mengenai kinerja mereka. Menurut Fatihudin, D; Firmansyah (2019:202) kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan indikator yang meliputi: berwujud, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan tersebut membuat perusahaan berusaha memahami secara seksama harapan dan keinginan konsumen sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Kolong (Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe Kolong) dengan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

di Cafe Kolong Jamber, hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

Tabel 1.3

Hasil Pra Survei fasilitas

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak setuju
1.	Kafe dilengkapi dengan toilet yang bersih	33%	67%
2.	Ruangan lantai dua kafe hanya menyediakan 2 kipas angin berukuran kecil	100%	0%
3.	Kafe dilengkapi dengan tempat penyimpanan barang beserta kotak saran	13%	87%
4.	Bel pemesanan dan <i>bill</i> yang di lantai dua cafe berfungsi dengan baik	37%	63%
5.	Saya termotivasi dengan tulisan-tulisan motivasi yang terpajang di dinding	50%	50%

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa sebanyak 67% pelanggan menjawab tidak setuju dengan pernyataan bahwa kafe dilengkapi dengan toilet yang bersih, sebanyak 100% pelanggan menjawab setuju dengan pernyataan bahwa di lantai dua cafe hanya menyediakan 2 kipas angin berukuran kecil sehingga udara cukup panas dan banyak nyamuk, 87% pelanggan menjawab tidak setuju dengan pernyataan kafe dilengkapi dengan tempat penyimpanan barang dan kotak saran, pernyataan selanjutnya yaitu bel pemesanan dan *bill* yang di lantai

dua kafe berfungsi dengan baik yang menjawab tidak setuju sebanyak 63% sehingga menyulitkan pelanggan dalam melakukan pemesanan ataupun pembayaran, dan sebanyak 50% menjawab tidak setuju dengan tulisan-tulisan motivasi yang terpajang di dinding.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut F. Tjiptono (2014) mengatakan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisdayanto and Haryono, Andi Tri (2018) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan dengan hasil penelitian Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada I Cafe Lina Putra Net Bandungan hal ini membuktikan bahwa fasilitas yang disediakan baik dan sesuai dengan harapan konsumen akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen.

Tabel 1.4

Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak setuju
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan	43%	57%
2.	Saya merasa puas dengan kesigapan dan kecepatan karyawan saat melakukan pemesanan	47%	53%

3.	Saya merasa fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan saya	37%	63%
4.	Saya akan berkunjung kembali karena saya puas dengan pelayanan yang diberikan	50%	50%
5.	Kesigapan dan kecepatan karyawan saat melakukan pemesanan akan membuat saya berkunjung kembali	43%	57%
6.	Fasilitas cafe sesuai dengan harapan saya, sehingga saya akan berkunjung kembali	33%	67%
7.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga saya akan merekomendasikannya kepada teman atau keluarga	40%	60%
8.	Fasilitas yang diberikan membuat saya akan merekomendasikannya kepada teman dan keluarga	33%	67%

Berdasarkan tabel 1.4 sebanyak 57% menjawab tidak setuju dengan pernyataan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sebanyak 53% menjawab tidak setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan kesigapan dan kecepatan karyawan saat melakukan pemesanan hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang, pernyataan selanjutnya yaitu saya merasa fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan saya sebanyak 63% menjawab tidak setuju, sebanyak 50% menjawab tidak setuju dengan pernyataan akan berkunjung kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sebanyak 57% menjawab tidak setuju dengan pernyataan kesigapan dan kecepatan karyawan saat melakukan pemesanan akan

membuat saya berkunjung kembali, sebanyak 67% menjawab tidak setuju dengan pernyataan fasilitas cafe sesuai dengan harapan saya, sehingga saya akan berkunjung kembali, pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga saya akan merekomendasikannya kepada teman atau keluarga yang menjawab tidak setuju sebanyak 60% dan pernyataan selanjutnya menjawab tidak setuju sebanyak 67% dengan pernyataan fasilitas yang diberikan membuat saya akan merekomendasikannya kepada teman dan keluarga.

Menurut F. P.Tjiptono and Gregorius (2011:292) “mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali. Untuk mencapai kepuasan konsumen setiap pelaku usaha mampu mewujudkan harapan konsumen agar kepuasan konsumen terwujud dapat melalui kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Istitho'atul Amaliyyah (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Kopi Aura, Kajen, dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan dan

Fasilitas Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Waroeng Kopi Aura Kajen.

Dari hasil penelitian sementara dan observasi yang dilakukan peneliti terdapat masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mengakibatkan konsumen yang kurang merasa puas yang diuraikan diatas yaitu kurangnya kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kurangnya informasi dari karyawan mengenai promo maupun menu baru di kafe, karyawan yang kurang ramah jarang memberikan salam dan terimakasih kepada konsumen, kurangnya perhatian individual kepada konsumen seperti penambahan kursi atau meja yang kurang maupun membantu konsumen dalam memahami menu yang berbahasa inggris, fasilitas yang disediakan juga masih kurang seperti toilet yang kurang bersih, ruangan cafe di lantai dua hanya menggunakan 2 kipas angin yang kecil yang membuat udara cukup panas dan banyak nyamuk di sore hari, cafe tidak dilengkapi dengan tempat penyimpanan barang dan kotak saran dan bel pemesanan dan *bill* yang terletak di lantai dua kurang berfungsi sehingga menyulitkan konsumen dalam melakukan pemesanan dan mengharuskan konsumen turun ke lantai satu untuk memanggil karyawan.

Kondisi yang diuraikan mengenai masalah kualitas pelayanan dan fasilitas diatas yang kurang sesuai dengan harapan konsumen mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan sehingga loyalitas pelanggan juga berkurang, untuk itu pihak cafe perlu memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan pada uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul

penelitian yaitu “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe The Coffe Town)**”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
2. Kurangnya informasi yang diberikan kepada palanggan mengenai promo maupun menu baru kafe
3. Karyawan yang kurang ramah jarang memberikan salam dan terimakasih kepada konsumen
4. Kurangnya perhatian individual yang diberikan karyawan kepada pelanggan seperti penambahan kursi atau meja yang kurang maupun membantu konsumen dalam memahami menu yang berbahasa inggris
5. Toilet yang disediakan pihak kafe yang berada di lantai satu dan dua kurang bersih
6. Ruang lantai dua kafe hanya menyediakan 2 kipas angin kecil yang membuat udara cukup panas dan banyak nyamuk di sore hari
7. Bel pemesanan dan *bill* di lantai dua kurang berfungsi dengan baik sehingga menyulitkan konsumen untuk melakukan pemesanan

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, dapat dilihat bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian dan pengambilan sampel sangat luas sehingga perlu adanya pembatasan masalah. Dimana dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Studi pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan terhadap konsumen Cafe The Coffe Town.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town?
3. Apakah kualitas pelayan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Cafe The Coffe Town.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari di perkuliahan dengan keadaan sebenarnya, terutama mengenai masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi pihak pengelola Cafe The Coffe Town

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan untuk perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang berdampak pada meningkatnya kualitas perusahaan.

3. Bagi lembaga UNIMED

Sebagai literature kepustakaan di bidang pemasaran, khususnya kepuasan konsumen.

4. Bagi peneliti lain

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.