

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di era-globalisasi banyak sekali mengalami kemajuan serta perkembangan yang cukup pesat terlebih di dunia modern sekarang ini. Dimana perubahan tersebut tidak lepas dari pola pikir masyarakat yang terus berkembang, teknologi serta gaya hidup yang tidak lepas dari adanya pengaruh dari globalisasi. Dengan adanya perubahan dan kemajuan yang terus berkembang di berbagai bidang menuntut masyarakat secara tidak langsung untuk ikut ambil bagian didalam proses tersebut. Seiring dengan kemajuan dan perubahan yang terjadi produk dan jasa pun mulai bermunculan dengan keanekaragaman dan keunikannya masing-masing. Industri makanan dan minuman atau restoran merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan. Dengan banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan maka makin ketat pula persaingan yang terjadi di dunia usaha. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya sehingga mampu bersaing di pasaran. Untuk dapat mengatasi hal tersebut maka pengusaha maupun perusahaannya harus memiliki strategi dan pondasi yang kokoh untuk dapat menghadapi persaingan di pasaran, adanya strategi pemasaran yang baik, sumber daya yang baik, dan adanya manajemen yang baik juga di dalam usaha tersebut (Handayani et al., 2021).

Kondisi pasaran membuat konsumen sangat rentan terhadap perubahan, sehingga perusahaan terus dituntut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen.

Sehingga banyak perubahan dari segi pola pikir dan strategi pemasaran. Cafe dan restoran di anggap sebagai tempat makan yang mampu menghadirkan suasana santai yang dibutuhkan. Cafe dan restoran dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk bersantai bersama keluarga dan temna rapat dengan rekan bisnis dan bahkan ada juga yang datang untuk menikmati suasana kesendirian. Oleh sebab itu menikmati jamuan di cafe ataupun restoran menjadi kebiasaan dan menjadi suatu tren gaya hidup bagi kaum dewasa saat ini. Kaum dewasa disini adalah mereka yang berusia diatas 16 tahun baik pria maupun wanita, namun café dan restoran rupanya bukan hanya untuk kalangan dewasa namun juga menjadi tren dikalangan remaja saat ini (Utari & Wenerda, 2019).

Dalam dunia bisnis café dan restoran, untuk dapat membuat restoran memiliki kesannya tersendiri adalah dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan variasi dari menu yang ditawarkan kepada konsumen. Pelayanan yang baik dan berbagai inovasi dari menu yang menarik dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan dari konsumen secara tersendiri. Variasi dari produk yang dihadirkan akan menjadi daya tarik bagi konsumen terutama karena memberikan alternative pilihan yang lebih bervariasi yang mengarah kepada kepuasan dari konsumen (Tjahjaningsih et al., 2020). Keberhasilan mempertahankan konsumen dilihat dari bagaimana perusahaan dapat memahami keinginan konsumen yang semakin kompleks. Strategi pemasaran pun juga harus terus berkembang mengikuti perkembangan dari konsumen. Konsumen yakni target utama dalam menjual produk dan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup dari café.

Saputra ⁽²⁰¹⁸⁾ mengatakan Kepuasan konsumen adalah perasaan saat membandingkan harapan dengan apa yang diterima setelah membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa. Hasil dari membandingkan antara harapan dengan realita yang didapatkan konsumen akan menimbulkan rasa emosional terhadap suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan dari konsumen ini dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila dibawah harapan konsumen akan kecewa. Apabila sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan puas. Sedangkan bila melebihi harapan konsumen, konsumen akan sangat puas. Kepuasan konsumen ini dibentuk dari pengalaman konsumen mengonsumsi produk atau jasa, informasi mengenai produk yang konsumen inginkan dengan jelas.

Kualitas pelayanan adalah salah satu kunci utama dari keberhasilan bisnis café dan restoran. Dimana kualitas pelayanan ialah upaya pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan dan penyampaiannya untuk mengimbangi tingkat keinginan/harapan dari pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller ^(2016:180) kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produksi atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara tersirat. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (American Society for Quality Control, dalam Windarti & Ibrahim, 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan et al., (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman produk, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi

Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Café di Semarang)” bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting sebagai pertimbangan dari konsumen untuk mencapai tingkat kepuasan.

Variasi menu dapat diartikan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera dan rasa suka terhadap makanan yang berbeda. Jika restoran menyediakan varian menu yang beranekaragam akan memudahkan restoran dalam menarik konsumen. Penyajian makanan dan minuman bervariasi diharapkan mampu memenuhi harapan para konsumen yang mempunyai perbedaan baik dalam hal kesukaan dan selera bentuk atau rasa. Menu adalah salah satu cerminan misi dari perusahaan untuk dapat menarik minat dari pelanggan (Bakri et al., 2018). Penelitian mengenai Variasi Menu juga dilakukan oleh Dimas Dipo Ismoyo (2017) dengan judul “Pengaruh Variasi Menu Dan Cita Rasa Makanan Buffet Diner Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Gris Di Crowne Plaza Semarang”. Dengan hasil ada pengaruh yang positif signifikan antara variasi menu terhadap kepuasan tamu. Dengan kata lain apabila semakin baik variasi menu yang diberikan maka akan semakin tinggi juga kepuasan dari konsumennya. Variasi menu yang semakin baik akan membuat konsumen tidak menyesal melakukan pembelian atau pemesanan terhadap suatu produk.

Sosmed Café Abdullah Lubis Medan merupakan cafe yang berdiri pada 2016 di kota Medan dan beralamat di Jalan Abdullah Lubis, Medan. Awalnya Sosmed Abdullah Lubis berasal dari bergabungnya Resep Nenek Moyang dan

Sosmed Café di Jl. Teuku Umar di tahun 2013 kemudian pindah di tahun 2015 ke Jl. Abdullah Lubis dan resmi dibuka tahun 2016. Karena sudah cukup lama berdiri membuat Sosmed Café Abdullah Lubis dikenal oleh banyak konsumen namun tetap harus menentukan strategi yang tepat dan baik untuk dapat terus mempertahankan dan meningkatkan performanya untuk dapat memenuhi keinginan dari konsumennya. Dengan mengusung tema Sosial Media membuat hampir semuanya seperti sosial media baik tata ruangan, makanan dan minum yang dibentuk seperti ikon-ikon media sosial, misalnya facebook, instagram dan twitter. Pada dasarnya sosial media adalah sebuah media yang digunakan untuk dapat berinteraksi dengan orang lain tanpa dibatasi ruang dan waktu, seperti : facebook, twitter, instagram dan lainnya. Sosmed Café Abdullah Lubis Medan menggunakan hal tersebut sebagai salah satu cara yang dapat menarik konsumen. Dengan tampilan Sosmed Café Abdullah Lubis yang layaknya sosial media yang dengan dekorasi yang menarik perhatian konsumen, menu yang bervariasi dan dibentuk layaknya ikon media sosial dan tampilan yang menarik serta pelayanan yang baik. Tak banyak konsumen yang hanya datang untuk menikmati menu baru Sosmed Café Abdullah Lubis memfoto dan mempostingnya ke sosial media masing-masing. Adanya spot foto yang bagus, desain ruangan minimalis namun elegan menjadi salah satu daya tarik dari Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. Ada juga tempat dalam Sosmed Café Abdullah Lubis dimana konsumen dapat berbelanja seperti pakaian, tas, dan sepatu yang merupakan salah satu pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menikmati berbagai makanan dan minuman,

fasilitas baik dalam pelayanannya merupakan salah satu keinginan dari konsumen.

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Sosmed Café Abdullah lubis Medan
(Oktober – Desember 2021)

Bulan	Jumlah Pelanggan (/Minggu)				Jumlah
	1	2	3	4	
Oktober	200	195	198	236	829
November	194	208	231	210	843
Desember	280	235	285	300	1100

Sumber : Sosmed Café Abdullah Lubis Medan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui jumlah pelanggan yang berkunjung ke Sosmed Café Abdullah Lubis medan mengalami fluktuasi setiap minggunya, hal ini disebabkan oleh pandemi covid-19 yang masih membatasi pergerakan masyarakat, seperti terlihat pada bulan oktober jumlah pengunjung pada minggu pertama sebesar 200 orang kemudian mengalami penurunan pada minggu kedua dan minggu ketiga dan naik kembali pada minggu keempat pada bulan itu dengan jumlah pengunjung sebanyak 829 orang. Kemudian pada bulan desember mengalami kenaikan dengan jumlah 1100 orang dikarenakan pada bulan ini banyak terdapatnya hari libur terutama pada perayaan natal dan akhir tahun.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan telah terus berupaya meningkatkan dan menerapkan berbagai

strategi, dengan mengutamakan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sosmed Café Abdullah Lubis Medan terus berupaya menjaga pelayanan yang diberikan agar memberikan dampak yang baik bagi pelanggan seperti : karyawan membukakan pintu setiap ada pelanggan yang datang. Namun, pada nyatanya strategi yang diterapkan belum mampu membangun dari kepuasan konsumennya secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari fluktuasi jumlah pengunjung setiap minggunya.

Sosmed Café Abdullah Lubis Medan juga menghadirkan berbagai variasi dari makanan dan minuman. Bervariasinya menu yang dihadirkan diharapkan dapat memenuhi keinginan dari konsumen, namun bervariasi saja tidak cukup tentu harus tersedia juga sesuai dengan daftar menu yang disediakan untuk dipilih baik jenis, rasa maupun ukuran sesuai dengan keinginan konsumen.

Tabel 1.2 Variasi Menu di Sosmed Café Abdullah Lubis

No	Jenis Menu	Jumlah
1	Nasi	27
2	Rice Bowl	7
3	Happy Meal	2
4	Pasta	4
5	Sandwich	3
6	Mie	29
7	Snacks	20
8	Kue Cubit	5
9	Kue Pukis	4
10	Martabak	5

11	Dimsum	9
12	Mocktail	31
13	Traditional Drink	14
14	Milk Shake	14
15	Ice Cream	6
16	Coffee	13
17	Tea	8

Sumber : Menu Sosmed Café Abdullah Lubis

Berdasarkan tabel variasi menu diatas, sesuai dengan namanya Sosmed Café Abdullah Lubis yang mengusung tema Sosial Media serta dapat dinikmati oleh berbagai kalangan dengan menu-menu yang bertema sosial media. Seperti dalam tabel diatas jenis menu nasi sendiri terdiri dari 27 yang terdiri dari Nasi campur twitter ayam rendang, Nasi lemak facebook ayam rendang, Nasi tim instagram ayam jamur, Nasi mini tumpeng ayam semur, Nasi soto ayam medan, Nasi kari ayam medan, Nasi ayam kecap, Nasi Fuyunghai, Nasi goreng sosmed, Nasi goreng baper cabe ijo, Nasi goreng vegetarian, Nasi Batik Ayam, Nasi tiga generasi, Nasi Khatulistiwa, Nasi viral ayam panggang lada hitam, Nasi goreng go green dan beberapa jenis menu nasi lainnya yang mengusung tema sosial media. Untuk minumannya sendiri “Aquarium nenek moyang” merupakan jenis menu yang banyak dicari oleh konsumen karena merupakan salah satu jenis minuman asli Sosmed Café Abdullah Lubis Medan, untuk jenis Mocktail yang terkenal di Sosmed Café Abdullah Lubis Medan adalah Spooky Fog Drinks, Bloody Fog Drinks, Blue Ocean Fog Drinks dan Galaxy Fog Drinks. Untuk jenis kue cubit

berdasarkan observasi awal bahwa Kue cubit perawan dan Kue cubit janda adalah jenis kue cubit yang sering dipesan oleh pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi awal dengan menyebarkan angket prasurvey terhadap konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan di jalan Abdullah Lubis Medan. Dari hasil prasurvey tersebut, peneliti mendapatkan jawaban responden berdasarkan angket yang dibagikan kepada 30 konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan. Berikut tabel jawaban responden yang telah peneliti sesuaikan berdasarkan dengan indikator dari variabel yang akan diteliti.

Tabel 1.3
Prasurvey Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Fasilitas lahan parkir yang luas memudahkan pelanggan dalam memarkir kendaraan	23%	77%
2	Saya merasa senang karena karyawan membantu saya memahami menu terutama dalam daftar menu yang berbahasa inggris	35%	65%
3	Lokasi mudah dijangkau sehingga memudahkan saya dalam melakukan pembelian langsung ke tempat	27%	73%
4	Sosmed Café Abdullah Lubis menyediakan kotak kritik dan saran untuk menerima saran dan kritik yang konsumen berikan	30%	70%

Dari tabel prasurvey kualitas pelayanan diatas diketahui bahwa sebesar 73% menyatakan lokasi dari Sosmed Café Abdullah Lubis tidak mudah untuk dijangkau. Hal ini menunjukkan bahwa akses juga sangat berpengaruh kepada

tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Sosmed Café Abdullah Lubis Sendiri berada di jalan Abdullah Lubis. Disebelah timur sosmed café Abdullah lubis terdapat jalan Iskandar Muda, disebelah barat terdapat jalan Mojopahit, untuk sebelah utara terdapat Gonjang Buffet Authentic Korean dan sebelah selatannya ada Jalan Bawang. Untuk angkutan umum yang lewat dari jalan bawang memang tidak ada, angkutan umum sendiri yang melewati jalan Abdullah Lubis Medan memang ada yaitu ada angkot 103 dan itupun jarang. Alasan mengapa angkutan umum ini melewati jalan Abdullah Lubis adalah karena terdapat jalan pemotongan yang bisa tembus ke BPJS Ketenagakerjaan apabila terjadi macet yang cukup panjang di Jalan Iskandar muda. Untuk di jalan Mojopahit tidak terdapat angkot yang bisa ditumpangi, namun kadang dilewati oleh Trans Metro Deli bagi masyarakat yang memiliki kartu untuk menaikinya. Kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen mengenai informasi daftar menu terkhususnya menu yang berbahasa inggris. Kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan akan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, pengetahuan akan bahan-bahan informasi terutama ketika ingin menyampaikan informasi kepada konsumen. Dengan harapan konsumen bahwa informasi yang didapatkan akan mengimbangi harapannya, hal ini didukung dengan jawaban responden yang menjawab tidak sebanyak 65%. Lahan parkir yang tidak memudahkan konsumen dalam memarkir kendaraan. Menyediakan kotak kritik dan saran untuk menerima saran dan kritik yang konsumen berikan, juga menjadi harapan dari konsumen. Hal ini membuktikan bahwa konsumen berharap adanya kotak kritik dan saran sehingga konsumen dapat memberikan

respon baik kritik maupun saran. Adanya kotak kritik dan saran ini dapat menciptakan komunikasi yang baik antara produsen dengan konsumen didukung dengan jawaban responden 70% yang menjawab tidak.

Tabel 1.4
Prasurvey Variasi Menu

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Pilihan menu makanan selalu tersedia	27%	73%
2	Rasa makanan di Sosmed Café Abdullah Lubis Medan memiliki rasa yang khas yang membedakannya dengan masakan café lainnya	27%	73%
3	Pilihan ukuran minuman dalam daftar menu selalu tersedia	15%	85%

Dalam tabel 1.4 prasurvey variasi menu diatas dalam salah satu pernyataan terdapat 85% yang menjawab tidak setuju, konsumen yang merasa tidak puas akan pilihan ukuran minuman karena tidak selalu tersedianya ukuran minuman dalam daftar menu yang dipesan oleh konsumen. Pilihan makanan yang tidak selalu tersedia juga mempengaruhi kepuasan dari konsumen. Harapan konsumen akan tersedianya menu makanan dalam buku menu ketika ingin melakukan pemesanan juga mempengaruhi tingkat puas atau tidak puasnya konsumen. Hal ini didukung dengan konsumen yang menjawab tidak sebanyak 73%. Rasa makanan yang tidak khas sehingga tidak berbeda dengan masakan café lainnya. Hal ini berarti bahwa konsumen memiliki harapan bahwa rasa masakan akan sangat

berbeda dengan café lainnya. Dengan harapan bahwa yang didapatkan akan mengimbangi harapan yang konsumen miliki.

Tabel 1.5
Prasurvey Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Kualitas produk yang ditawarkan Sosmed Café Abdullah Lubis Medan sesuai dengan mutu yang saya harapkan	60%	40%
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat	38%	62%
3	Saya merasa senang karena karyawan dapat membantu saya memahami menu berbahasa inggris	35%	65%
4	Harga yang ditawarkan oleh Sosmed Café Abdullah Lubis Medan tidak terlalu mahal	33%	67%

Berdasarkan hasil prasurvey diatas bahwa dalam salah satu pernyataan tidak sebanyak 62% akan Pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sangat cepat dan tepat mempengaruhi tingkat kepuasan dari konsumen. Hal ini berarti konsumen mengharapkan pelayanan yang diberikan cepat dan tepat. Konsumen yang tidak merasa senang karena kurangnya bantuan karyawan dalam membantu konsumen untuk memahami menu terutama dalam daftar menu yang berbahasa inggris. Hal ini membuktikan bahwa pengetahuan dari seorang karyawan akan mempengaruhi emosional dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi dari puas atau tidaknya konsumen. Harga yang ditawarkan oleh pihak café tentu akan mempengaruhi dari kepuasan konsumen, harga yang biasanya ditawarkan lebih mahal dibanding dengan produk sejenis dengan harga yang relative lebih murah

akan mempengaruhi dari puas atau tidaknya konsumen tersebut. dibuktikan dengan jawaban responden yang menjawab tidak sebanyak 67%. Untuk kualitas produk sendiri konsumen setuju bahwa kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan mutu yang diharapkan konsumen dibuktikan dengan jawaban konsumen yang menjawab Ya sebanyak 60%.

Dengan melihat uraian diatas, bahwa variasi dari menu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sosmed Café Abdullah Lubis Medan ternyata dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen. Melihat fenomena tersebut penulis melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Kurangnya perhatian karyawan dalam membantu konsumen dalam memahami menu berbahasa inggris.
2. Harga yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.
3. Lahan parkir yang tidak memudahkan konsumen dalam memarkir kendaraan sehingga mempengaruhi kepuasan dari konsumen.
4. Lokasi yang tidak mudah dijangkau oleh konsumen.
5. Pilihan menu makanan dan minuman serta ukurannya yang tidak selalu tersedia.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Penelitian ini berfokus pada “kualitas pelayanan dan variasi menu mempengaruhi kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan”.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh variasi menu terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh variasi menu terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan.

1.6 Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk memahami tentang masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Menu terhadap Kepuasan Konsumen Sosmed Café Abdullah Lubis Medan

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya mempelajari tentang kualitas pelayanan dan variasi menu terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Lembaga UNIMED

Sebagai tambahan literatur 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.