**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai kesesuaian antara kinerja dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Pelanggan memiliki peran sebagai individu atau kelompok yang berusaha memenuhi atau mendapatkan kebutuhan barang atau jasa yang dipengaruhi untuk kehidupan pribadi atau kelompoknya. Dalam suatu proses keputusan pembelian, konsumen tidak akan berhenti hanya smapai proses konsumsi karena pelanggan akan melakukan proses evaluasi atau penilaian secara teliti menyangkut kinerja produk atau jasa. Hasil dari proses tersebut berupakepuasan atau ketidakpuasan terhadap pengkonsumsian suatu produk maupun jasa agar perusahaan dapat mengukur persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya.

Masalah yang ada di Cafe Coffee Time yang berlokasi di Taman Kopo Indah menurut media sosial, seperti : Penulisan lambang “Cafe coffee time” yang kurang jelas, tempat parkir yang kurang memadai, pintu toilet yang tidak mempunyai kunci, harga makanan atau minuman yang mahal, porsi makanan yang sedikit, pelayanan yang tidak cepat, karyawan yang tidak selalu merespon dengan baik, AC yang tidak menyala.

Hasil prasurvey dan alasan mengapa penulis melakukan penelitian di Cafe Coffee Time Taman Kopo Indah II, karena : Di sebelah cafe coffee yang penulis teliti terdapat cafe coffee lain atau terdapat pesaing, jarak rumah penulis dengan cafe yang penulis teliti tidak terlalu jauh, penulis melihat komentar pengunjung di sosial media dan banyak yang mengatakan kurang puas dengan cafe coffee time.

Cafe sendiri telah di atur dalam Undang-undang, pasal 14 UU 10/2009 Regulasi tentang pendaftaran Pendirian restoran sebagai usaha pariwisata, Kepariwisataan dan Peraturan Menteri Kebudayaan *juncto* Pariwisata Nomor PM.87/HK. 501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman. Dimana salah satu usaha pariwisata adalah jasa makanan dan minuman. Dan dalam penjelasan UU 10/2009 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "usaha jasa makanan dan minuman" adalah usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum

Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.87/HK. 501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman, memberikan definisi:

1. Restoran adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan dan/atau penyajiannya, di dalam 1 satu tempat yang tidak berpindah-pindah.
2. Kafe adalah penyediaan makanan ringan dan minuman ringan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan dan/atau penyajiannya, di dalam 1 satu tempat yang tidak berpindah-pindah

Dari tahun 2014 sampai sekarang pengunjung atau konsumen di cafe tersebut terbilang mengalami naik dan turun. Salah satunya produk, jika produk yang di hasilkan menarik maka pelanggan yang datang akan tertarik untuk membeli, biasanya konsumen akan melihat tampilan produk terlebih dahulu baru mereka menilai rasa dari makanan atau minuman, pegawai atau karyawan di Cafe Coffee Time berjumlah 12 orang dan tugas mereka di bagi-bagi, ada yang melakukan shift pagi dari pukul 9 pagi sampai 5 sore, dan adapun yang shift malam dari pukul 5 sampai 12 malam.Inilahbeberapa café yang berada di Taman kopo indah

Tabel 1.1

Jumlah Cafe yang berada di Taman Kopo Indah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jumlah | Nama Cafe | Alamat Cafe |
| 1 | 88 Cafe | Taman Kopo Indah I A-2/133 RT 007/10, Margahayu |
| 2 | The Loft Project | Jln Kopo, Margahayu |
| 3 | Gudang Kopi | Taman Kopo Indah I |
| 4 | B’joy Cafe | Kopo bihbul no 47, Margahyu |
| 5 | Warung Upnormal | Kopo bihbul, Margahayu |
| 6 | Eat Boss | Kopo bihbul, Margahayu |
| 7 | Ozt Cafe | Taman Kopo Indah I, Margahayu |
| 8 | Cafe Coffee Time | Taman Kopo Indah II, Ruko III No.7, Margahayu |
| 9 | The Kitcen | Taman Kopo Indah II, Margahayu |
| 10 | Beer Store | Taman Kopo Indah II, Margahayu |
| 11 | Roppan Cafe | Taman Kopo Indah I, Margahayu |
| 12 | Cafe Jus | Taman Kopo Indah I, Margahayu |

Sumber : Data Olah Penulis 2016

Cafe-cafe tersebut penulis hitung sendiri di daerah Taman Kopo Indah I dan Taman Kopo Indah II, masih ada beberapa cafe lain di daerah tersebut, tetapi banyak cafe yang tiba-tiba tutup setelah beberapa bulan di dirikan, karena persaingan yang ketat antara cafe satu dengan cafe yang lainnya dan banyak café-café baru.

Industri Cafe Kopi sendiri terus tumbuh beberapa tahun terakhir ini di karenakan banyaknya cafe yang menjual kopi dengan penyajian yang unik dan menarik untuk memikat pelanggan. Setelah pelanggan tersebut nyaman dengan suasana cafe kopi tersebut maka akan melakukan pembelian ulang ke cafe kopi tersebut. Pelanggan tidak hanya menikmati makanan dan minuman saja, akan tetapi gaya hidup masyarakat yang saat ini mulai berkembang . Perkembangan ini di pengaruhi oleh adanya pesaing antar cafe kopi.

Setiap Cafe kopi memiliki cara tersendiri untuk menarik minat pelanggan dengan menciptakan berbagai inovasi baik tempat maupun konsep hingga berinovasi dalam citra rasa makanan dan minuman. Salah satunya adalah Cafe Coffee Time yang berlomba untuk menciptakan suatu konsep atau kreasi yang baru dan berbeda agar terciptanya kepuasan pelanggan yang maksimal, menurut Kotler & Keller (2012:36) menjelaskan bahwa “ Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya”. Pengukuran dimensi sarana pemasaran dapat di terjemahkan melalui bauran pemasaran, bauran pemasaran menurut Djaslim Saladin (2010:3) bauran pemasaran *(marketing mix)* adalah serangkaian dari variabel pemasaran yang dapat dikuasai oleh perusahaan dan di gunakan untuk mencapai tujuan dalam pasar sasaran. Konsumen berperan sebagai individu atau kelompok yang berusaha memenuhi atau mendapatkan kebutuhan barang atau jasa yang di pengaruhi untuk kehidupan pribadi atau kelompoknya. Perusahaan harus bisa memberikan kepuasan dan sumber daya manusia yang baik pada konsumen nya sehingga konsumen merasa nyaman . Cafe juga termasuk dalam kategori Bauran pemasaran jasa yang terdiri dari 7P. Menurut Kotler& Koller (2012), yaitu :*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, PhysicalEvidence.*

Tabel 1.2

Daftar menu yang di sediakan di Cafe Coffee Time Taman Kopo Indah

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Minuman | No | Makanan |
| 1 | Coffee | 1 | Pizza |
| 2 | Chocolate and Milk | 2 | Crepes |
| 3 | Blanded Based Coffee | 3 | Asian |
| 4 | Mojito | 4 | Dessert |
| 5 | Juice | 5 | Steak |
| 6 | Mineral Water | 6 | Waffle |
| 7 | Tea | 7 | Salad |
|  |  | 8 | Cream Soap |
|  |  | 9 | Pasta |

Sumber : Data Olah Penulis 2016

Itulah beberapa menu yang di sediakan di Cafe Coffee Time, harga yang paling rendah yaitu sebesar 7 ribu dan harga paling tinggi sebesar 47 ribu.Penulis juga mempunyai data hasil penjualan yang terdapat di cafe coffee time sebagai berikut.

Tabel 1.3

Jumlah Pengunjung dan hasil penjualan pertahun di Cafe Coffee Time Taman Kopo Indah

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Minumanan | Makanan | Jumlah pengunjung |
| Tahun 2014 | 16.287 Porsi | 10.920 Porsi | 21.600 |
| Tahun 2015 | 13.428 Porsi | 8.260 Porsi | 18.000 |

Sumber : Data Olah Penulis 2016

Pada tahun 2014 untuk pesanan minuman di Cafe Coffee Time sebanyak 16.287 Porsi dan pesanan makanan sebanyak 10.920 Porsi dengan total pengunjung sebanyak 21.600. Pada tahun 2015 pesanan minuman sebanyak 13.428 porsi dan makanan sebanyak 8.260 porsi dengan total pengunjung sebanyak 18.000, terlihat sampai tahun 2015 mengalami penurunan yang cukup banyak, penurunan pesanan minuman dan makanan ini terjadi karena banyak cafe-cafe lain yang menyediakan menu serupa dengan Cafe Coffee Time.

Kemudian jumlah Pelanggan yang menurun ini di karenakan adanya cafe-cafe baru di sekitar cafe coffee time, dan makin banyaknya orang-orang yang membuka cafe coffee di daerah Taman kopo indah Bandung yang menyebabkan pelanggan untuk melakukan pembelian di tempat lain. Pemilik cafe sendiri harus memberikan inovasi baru untuk cafetersebut maupun untuk produk itu sendiri.

Penulis telah membagikan kuisioner sebanyak 30 responden untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di cafe tersebut dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Cafe Coffee Time. Berikut hasil Kueisioner pendahuluan yang telah di bagikan kepada 30 responden dalam Tabel 1.4

Tabel 1.4

Survey Kepuasan Pelanggan Cafe Coffee Time

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **SS** | **S** | **R** | **TS** | **STS** | **JML** |
| **(Produk)** Porsi yang di tawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan | 20% | 20% | 3% | 57% | 0% | 100% |
| Tampilan makanan/minuman sangat unik dan menarik | 30% | 23% | 10% | 37% | 0% | 100% |
| **(Harga)** Harga makanan/minuman sangat sesuai dengan kebutuhan kita | 13% | 20% | 57% | 10% | 0% | 100% |
| Daftar harga yang di tawarkan sangat terjangaku | 27% | 24% | 6% | 37% | 6% | 100% |
| **(Tempat)** Letak cafe coffee time sangat strategis | 20% | 40% | 24% | 10% | 6% | 100% |
| **(SDM)** Pegawai di cafe coffee time sangat ramah dan sopan | 6% | 27% | 67% | 0% | 0% | 100% |
| **(Fasililitas Fisik)** Fasilitas yang disediakan sangat lengkap | 17% | 16% | 20% | 47% | 0% | 100% |
| Tempat parkir yang di sediakan sangat luas | 27% | 13% | 6% | 54% | 0% | 100% |
| **(Proses)** Pelayanan yang di berikan sangat cepat | 3% | 20% | 7% | 70% | 0% | 100% |
| Saya sangat puas sekali datang ke Cafe Coffee Time | 20% | 23% | 17% | 40% | 0% | 100% |
| Saya selalu melakukan pembelian ulang di Cafe Coffee Time | 20% | 27% | 20% | 30% | 3% | 100% |

Sumber : Olah data penulis 2016

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas yang merupakan hasil survey kepuasan pelanggan bahwa dari 30 responden pada pernyataan menu yang di sediakan selalu ada di dominasi tidak setuju sebesar 57% dan pernyataan tampilan makanan/minuman yang disajikan di dominasi tidak setuju sebesar 37%. Pada pernyataan harga makanan/minuman sangat sesuai dengan kebutuhan di dominasi ragu-ragu sebesar 57% dan pernyataan Daftar harga yang di tawarkan sangat terjangkau di dominasi tidak setuju sebesar 37%. Pada peryataan Letak cafe strategis di dominasi setuju sebesar 40%. Pada pernyataan Pegawai di cafe sangat ramah dan sopan di dominasi ragu-ragu sebesar 67% . Pada pernyataan Fasilitas yang di sediakan sangat lengkap didominasi tidak setuju sebesar 47% dan pernyataan Tempat parkir yang di sediakan sangat luas di dominasi tidak setuju sebesar 54% . Pada pernyataan Pelayanan yang diberikan sangat cepat di dominasi tidak setuju sebesar 70%. Kemudian variabel Y pada pernyataan Saya sangat puas sekali datang ke cafe coffe time di dominasi tidak setuju sebesar 40% dan pada pernyataan Saya selalu melakukan pembelian ulang di cafe coffee time di dominasi ragu-ragu sebesar 30%.

Pernyataan ini menunjukan adanya ketidaksesuaian antara produk dengan proses dan antara fasilitas fisik dan kepuasan pelanggan. Produk juga dapat dikatakan tidak sesuai dengan harga yang di tawarkan oleh cafe coffee timekarena produk tidak sesuai dengan harga yang di tawarkan di Cafe Coffee Time. Kemudian proses juga tidak sesuai dengan kepuasan pelanggan, proses dalam survey tersebut menyangkut pelayanan yang lambat. Fasilitas fisik juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena Cafe Coffee Time memiliki tempat parkir yang sempit serta AC yang tidak menyala kemudian pintu toilet yang tidak ada kuncinya.

Agar lebih terlihat jelas variabel yang mendapatkan survey ketidakpuasan pelanggan paling banyak, penulis menggambarkan menggunakan diagram lingkaran.

Gambar 1.1

Hasil Pra-Survey Pelanggan terhadap Cafe Coffee Time

Dari diagram lingkaran di atas dapat dijelaskan bahwa hasil survey yang dilakukan oleh penulis dengan membagikan 30 kuisioner kepada pengunjungyang datang ke Cafe Coffee Time. Diagram tersebut menunjukan bahwa produk sebesar 47% responden mengatakanketidakpuasan, proses sebesar 55% responden mengatakan ketidakpuasan, fasilitas sebesar 51% responden mengatakan ketidakpuasan, kepuasan pelanggan sebesar 40% responden mengatakan ketidakpuasannya, dan minat beli ulang sebesar 30% responden mengatakan tidak setuju dengan pembelian ulang. Sehingga yang lebih dominan di dalam pra-survey tersebut ialah produk, proses, fasilitas fisik dan kepuasan pelanggan

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Philip Kotler& Koller 2012 : 236). Produk yang di hasilkan di Cafe Coffee Time sangat berfariasi, bukan hanya minuman kopi saja yang di sajikan tetapi ada juga ada minuman yang sedang di gemari anak-anak muda seperti green tea latte, dan ada juga makanan yang di sediakan dari makanan barat (Italia) sampai makanan tradisional Indonesia. Menurutobservasi yang dilakukanpenulis permasalahan di didalam produk yaitu : ketidak sesuainya porsi makanan dan minuman, produk yang mudah ditiru oleh pesaing, tampilan produk yang kurang menarik, dengan indikator produk yang diteliti : kesesuaian produk, features dan estetika.

Proses merupakan menyangkut dari cara kerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam penyediaan hidangan.Proses kerja ini diawali dari konsumen masuk hingga keluar dari perusahaan. Proses kerja ini menyangkut dari kecepatan dan ketepatan kerja. Jika proses itu cepat dilakukan maka konsumen akan terpuaskan (Tjiptono 2012 : 146). Proses di Cafe Coffee time ini menyangkut pelayanan karyawan dalam menyajikan makanan dan minuman dan keterampilan mereka dalam berbicara.. Menurutobservasi yang dilakukanpenulispermasalahandi dalam proses yaitu : Proses pelayanan yang terlambat, pegawai yang terlambat merespon, dengan indikator proses yang diteliti : Pelayanan di cafe coffee time.

Fasilitas fisik merupakan Segala sesuatu yang berupa benda atau fisik yang dapat dibendakan, yang mempunyai peranan mempermudah dalam melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik juga disebut fasilitas materil Contoh : toilet, televisi, AC, Cctv, tempat parkir, meja, peralatan komunikasi elektronik, dll (Daryanto dan Farid 2013:103). Fasilitas fisik juga sangat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk dan jasa yang sama.. Menurutobservasi yang dilakukanpenulis permasalahandi dalam fasilitas fisik yaitu : Tempat parkir yang sempit, toilet tidak ada kunci, AC tidak menyala, dengan indikator fasilitas fisik yang diteliti : tempat parkir, temperatur udara, dan peralatan.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***“Pengaruh Produk, Prosess dan Fasilitas fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Coffee Time Taman Kopo Indah II”***

**1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

**1.2.1 Identifikasi masalah**

 Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas dan melakukan identifikasi ternyata yang terjadi di Cafe Coffee Time antara lain :

1. Porsi makanan dan minuman yang tidaksesuai
2. Tampilan makanan dan minuman tidakmenarik
3. Produk mudah ditiru pesaing
4. Proses pelayanan yang terlambat
5. Pegawai yang terlambat merespon
6. Papan nama atau spanduk yang kurang jelas
7. Tempat parkir yang sempit
8. Toilet tidak ada kunci
9. AC tidak menyala
10. Pelanggan yang merasa tidak optimal
11. Penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2014-2015

**1.2.2 Rumusan Masalah**

Penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang produk yang di sediakan di Cafe Coffee Time.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang proses yang di berikan di Cafe Coffee Time.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang fasilitas fisik yang di berikan di Cafe Coffee Time.
4. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Cafe Coffee Time
5. Seberapa besar pengaruh Produk, Prosess dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Coffee Time baik secara simultan maupun parsial

**1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tanggapan pelanggan tentang produk yang di sediakan di Cafe Coffee Time.
2. Tanggapan pelanggan tentang proses yang di berikan di Cafe Coffee Time.
3. Tanggapan pelanggan tentang fasilitas fisik yang di berikan di Cafe Coffee Time.
4. Tanggapan pelanggan tentang kepuasan di cafe coffee time
5. Besarnya pengaruh produk, proses dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Coffee Time baik secara simultan maupun parsial.

**1.4. Kegunaan Penelitian**

 Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya. Adapun hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

**1.4.1.Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk lebih mengenal ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran.
2. Sebagai penelitian lebih lanjut dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan mengambil topik serupa.

**1.4.2.Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis
2. Menjadi mengerti tentang pengelolaan cafe
3. Menjadi tahu puas tidaknya pelanggan di Cafe Coffee Time.
4. Bagi Perusahaan
5. Dapat membantu Cafe Coffee Time menjalankan program pemasaran.
6. Dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap Produk dan pelayanan yang di berikan Cofe Coffee Time.