

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis merupakan suatu fenomena yang menarik untuk diteliti, terlebih di era globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin mudah dan terbuka. Hal ini membuat banyaknya usaha bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar, berdampak pada persaingan yang ketat antara perusahaan, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, salah satunya bisnis kuliner. Bisnis kuliner diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2011 yang menjelaskan bahwa usaha jasa makanan dan minuman merupakan usaha penyedia makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian. Usaha jasa makanan dan minuman yang dimaksud meliputi restoran, rumah makan, restoran waralaba, kafe, pusat penjualan dan minuman (pujasera) dan jasa boga (*catering*).

Perkembangan pasar bisnis serta jenis usaha di Indonesia mengalami perubahan seiring dengan meningkatnya laju perekonomian, teknologi dan cepatnya arus informasi. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mendorong terciptanya persaingan ketat dalam dunia bisnis. Pasar yang dinamis memaksa para pelaku bisnis untuk berimprovisasi dan melakukan inovasi-inovasi baru untuk menambah serta mempertahankan pelanggannya. Dunia usaha kuliner di saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat, karena banyaknya pesaing-pesaing baru yang bermunculan. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya masyarakat yang berani

untuk berwirausaha dan semakin berkembangnya zaman maka berkembang pula budaya dan gaya hidup masyarakat. Hal ini tentu memunculkan sebuah kebutuhan baru bagi masyarakat. Maka para pelaku usaha harus mampu memanfaatkannya sebagai peluang usaha dengan tujuan memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan meningkatnya pelaku usaha diharapkan dapat membantu menggerakkan perekonomian daerah sehingga dapat memacu pertumbuhan ekonomi yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah mengalami perkembangan menjadi kota besar bagi pelaku bisnis untuk memajukan suatu usaha, khususnya Kabupaten Sumedang. Maka dari itu pelaku bisnis berlomba - lomba dalam membuka usaha dibidang kuliner seperti kafe.

Kafe merupakan salah satu tempat yang banyak dipilih untuk berkumpul bersama keluarga, teman, bertemu klien, atau hanya sekedar untuk bersantai. Kafe dinilai tidak hanya menawarkan makanan dan minuman saja, tetapi juga menawarkan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggannya. Tidak heran bila para pelanggan kafe bisa menghabiskan waktu berlama-lama disana. Selain terlibat perbincangan santai, sebagian pelanggan juga menggunakan kafe sebagai tempat menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kafe merupakan usaha jasa dari makanan dan minuman hal ini dijelaskan pada UU 10/2009 disebutkan “bahwa yang dimaksud dengan usaha jasa makanan 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 Parawisata Nomor

PM.87/HK.501/MKP2010 tentang tatacara pendaftaran usaha jasa makanan dan minuman, memberikan defenisi bahwa kafe adalah usaha penyedia makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan dan/atau penyajiannya, didalam suatu tempat yang tidak berpindah-pindah.

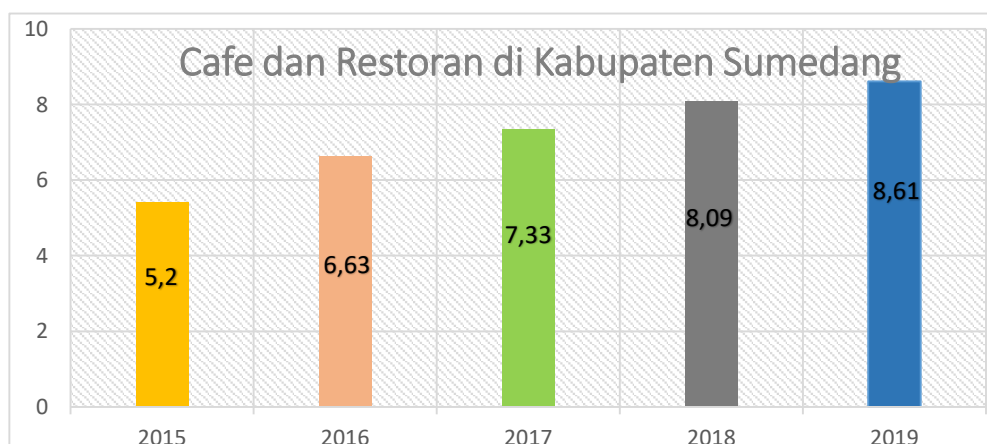
Menurut Bekraf (Badan Ekonomi Kreatif), Ekonomi kreatif adalah sebuah konsep yang menempatkan kreativitas dan pengetahuan sebagai aset utama dalam menggerakkan ekonomi. Konsep ini telah memicu ketertarikan berbagai negara untuk melakukan kajian seputar Ekonomi Kreatif dan menjadikan Ekonomi Kreatif model utama pengembangan ekonomi. Berikut merupakan kontribusi subsektor industry kreatif di Kabupaten Sumedang:

Tabel 1.1
Kontribusi Subsektor Ekonomi Kreatif Terhadap PDRB Kabupaten Sumedang
Tahun 2018

No	Industri Kreatif	Subsektor PDRB	Peresentase
1.	Periklanan	2.277.296.100	7,93%
2.	Arsitektur	1.007.035.300	3,95%
3.	Pasar Barang Seni	399.625.800	0,65%
4.	Kerajinan	3.739.524.000	10,82%
5.	Kuliner	3.861.664.900	19%
6.	Desain	1.384.193.400	5,88%
7.	<i>Fashion</i>	3.835.282.500	15,62%
8.	Video, Film, Fotografi	19.237.900	0,24%
9.	Permainan Interaktif	94.203.300	0,32%
10.	Musik	961.547.000	3,65%
11.	Seni Pertunjukan	124.467.600	0,12%
12.	Penerbit dan Percetakn	1.168.082.400	4,09%
13.	Layanan Komputer dan Piranti Lunak	868.230.300	0,99%
14.	Telivisi dan Radio	950.607.800	2,03%

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang

Tabel 1.1 pada halaman sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat 14 subsektor ekonomi kreatif yang memberikan kontribusi terhadap perekonomian Kabupaten Sumedang. Tiga diantara subsektor tersebut merupakan subsektor yang sedang berkembang dengan pesat. Namun pada subsektor kuliner merupakan subsektor yang paling berkontribusi paling besar terhadap perekonomian Kabupaten Sumedang, yaitu sebesar 43,71%. Tercermin dari banyaknya restoran, rumah makan, kafé, dan pusat penjualan makanan dan minuman yang menjadikan Kabupaten Sumedang sebagai destinasi kuliner. Sektor ekonomi kreatif memberikan kontribusi yang signifikan pada laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sumedang, terutama pada subsektor industri kuliner yang memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian di Kabupaten Sumedang. Sehingga industri kuliner menjadi sumber yang potensial sebagai pendapatan suatu daerah. Hal ini menandakan bahwa industri kuliner adalah salah satu bidang usaha yang memiliki peluang yang besar. Dapat dilihat pada grafik di bawah ini, perkembangan Cafe di Kabupaten Sumedang yang diambil data dari sumber Dinas Pariwisata dan Ekonomi sebagai berikut :



Sumber : Dinas pariwisata dan ekonomi tahun 2019

Gambar 1.1
Perkembangan Resto dan Cafe di Kabupaten Sumedang

Berdasarkan Grafik diatas memaparkan bahwa pertumbuhan jumlah restoran dan cafe di Kabupaten Sumedang tergolong mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari tahun 2015 pertumbuhan sebesar 5,20 % sedangkan pada tahun 2016 mengalami pertumbuhan yang besar sebesar 6,63% lalu pada tahun 2017 dengan jumlah pertumbuhan sebesar 7,33% meski pertumbuhan tergolong meningkat tetapi minat membuka restoran dan cafe di Kabupaten Sumedang masih tinggi sampai saat ini.

Kabupaten Sumedang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Barat yang tepat berada di tengah-tengah provinsi yang menghubungkan kota dan Kabupaten yang akan menuju ke ibukota provinsi Jawa Barat yaitu Kota Bandung. Dengan adanya hal tersebut, Kabupaten Sumedang merupakan daerah penyangga bagi pengembangan daerah Bandung Raya. Dalam perkembangannya, Kabupaten Sumedang tumbuh dan mengalami perubahan yang signifikan. Salah satu faktor pendorong perubahan tersebut adalah tumbuhnya sektor industri di bidang kuliner, di Kabupaten Sumedang khususnya di daerah Jatinangor.

Usaha kuliner Jatinangor sangat bermacam- macam mulai dari kafe atau *coffe shop*, restoran, *food court* sampai pedagang kaki lima. Oleh sebab itu, pembisnis harus mempertimbangkan segala aspek yang ada misalnya prospek pasar, keadaan pasar, lokasi, trend yang sedang berkembang. Jadi, bisnis yang sangat menjanjikan bagi pembisnis untuk mengembangkan usaha adalah tempat tongkrongan atau lebih akrab dengan nama cafe. Pada umumnya makanan dikonsumsi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan yang paling mendasar,

namun seiring dengan perkembangan zaman serta perekonomian yang sudah semakin maju, tempat makan dan cara penyajiannya juga sangat beragam dan lebih bervariasi sesuai dengan selera dari masyarakat. Saat ini masyarakat mengalami perubahan gaya hidup (*life style*). Salah satu manifestasi gaya hidup modern adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang nongkrong di cafe.

Persaingan diantara pelaku bisnis selalu ada di dalam dunia bisnis. Pelaku bisnis bersaing satu sama lain dengan tujuan untuk memperluas cakupan pasar dan mempertahankan eksistensinya. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku bisnis dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan suasana tempatnya dalam upaya memuaskan konsumen. Tanpa adanya konsumen maka setiap perusahaan khususnya bisnis rumah makan, restoran maupun cafe akan kehilangan pendapatannya yang berakibat pada bangkrutnya bisnis tersebut. Untuk mengantisipasi hal ini, maka perusahaan berupaya menyediakan harga yang terjangkau, pelayanan yang baik dengan suasana yang menarik sehingga konsumen merasa puas dan tertarik untuk datang serta membeli produk yang diinginkannya ataupun menjadi tempat pilihan terbaik bagi konsumen. Dalam memenangkan persaingan tersebut dapat dilakukan dengan menampilkan kualitas produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan selalu berubah - ubah, serta dengan pelayanan yang memuaskan. Pelaku bisnis harus mampu memperlihatkan faktor-faktor yang membedakan atau keunikan tersendiri yang dimiliki oleh perusahaannya dibandingkan dengan perusahaan lainnya agar dapat menciptakan rasa ketertarikan pada konsumen. Berikut jenis industri kuliner di Kabupaten Sumedang :

Tabel 1.2
Jenis Industri Kuliner di Kabupaten Sumedang

Jenis Usaha	Tahun			Pertumbuhan 2016-2018 %
	2016	2017	2018	
Restoran	103	127	155	23%
Rumah Makan	71	93	126	33%
Restoran Waralaba	56	68	77	17%
Cafe	220	267	339	24%
Pujasera	35	42	59	30%
Cathering	12	18	26	47%
Total	497	615	782	

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa usaha kuliner di Kabupaten Sumedang mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga tahun 2018. Peningkatan yang terjadi membuat persaingan pada industri kuliner di Kabupaten Sumedang semakin ketat. Walaupun pertumbuhannya tidak signifikan akan tetapi memiliki jumlah pesaing paling besar dibanding jenis usaha yang lain. Hal ini mengharuskan pelaku usaha untuk mengelola usahanya sebaik mungkin agar dapat bertahan dan menjadi lebih unggul dari pelaku usaha lainnya.

Menurut Vidya dalam lamannya (2017:18) terdapat perbedaan pada setiap jenis usaha kuliner, walaupun pada dasarnya samasama menyediakan makanan. Tempat makan dikategorikan sebagai restoran mempunyai aturan dan standar tertentu. Misalnya, standar kualitas menu, standar pelayanan, standar penampilan karyawan. Selain itu, suatu restoran juga dikelola oleh sistem manajemen profesional. Karena standar-standar ini, restoran biasanya terkesan eksklusif. Menu di restoran juga lebih terspesifikasi. Dengan kata lain, menu restoran biasanya fokus pada jenis makanan tertentu yang menjadi signature tempat itu. Rumah makan biasanya dikelola oleh sebuah keluarga dan memiliki menu yang bervariasi. Lain halnya dengan restoran waralaba, untuk jenis ini lebih didominasi oleh waralaba restoran siap saji seperti KFC, McD dan lain sebagainya. Jenis lainnya yaitu Kafe,

kafe biasanya menawarkan menu makanan dan minuman yang bersifat ringan, kafe biasanya kafe cenderung menawarkan harga yang lebih murah atau dapat dijangkau oleh khalayak sehingga sering dijadikan tempat untuk sekedar berkumpul dengan rekan-rekan. Selanjutnya adalah pujasera, jenis usaha pujasera biasanya terdapat banyak penjual makanan dan minuman yang berbeda dalam satu tempat. Jenis yang terakhir yaitu catering, cathering merupakan penyedia makanan dan minuman yang melayani konsumen melalui pemesanan dalam jumlah banyak untuk suatu acara seperti pesta dan lain sebagainya.

Tingginya bisnis yang ada di Kabupaten Sumedang yaitu cafe dan restoran memberikan dampak positif bagi para konsumennya yang datang untuk melakukan pembelian, dimana para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk memasarkan produk dan jasanya. Peningkatan jumlah cafe yang ada di Kabupaten Sumedang ini diduga terjadi karena para pelaku bisnis cafe melihat peluang menarik yaitu banyaknya para wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Sumedang dan juga banyaknya masyarakat Jatinangor yang sangat menjanjikan untuk perkembangan bisnis dibidang kuliner. Seiring berkembangnya zaman, kini konsumen semakin selektif dalam menentukan cafe yang ingin dijadikan tempat untuk makan dan berkumpul. Hal ini membuat pengusaha cafe harus melakukan berbagai cara agar konsumen tidak berpaling pada pesaing lainnya. Salah satunya beberapa cafe yang berada di Jatinangor Sumedang terutama dapat dilihat dari jumlah cafe di Jatinangor yang banyak. Pesaing yang berdekatan dari segi lokasi juga adalah merupakan salah satu faktor yang harus diperhitungkan oleh pihak manajemen cafe sendiri. Dibawah ini merupakan daftar pesaing cafe terdekat yang berlokasi berdekatan atau satu daerah dengan Backspace Cafe, dengan konsep tema cafe dan produk sejenis dengan

pesaing lainnya sama yang berlokasi di Jatinangor

Tabel 1.3
Daftar Pesaing Cafe di Jatinangor Tahun 2018

No.	Cafe	Alamat
1.	Che.co Cafe and Resto	Jl. Raya Jatinangor No.83
2.	Plumeria Cafe	Jl. Cikuda No.37
3.	Kedai Wake Up	Jl. Raya Jatinangor No.136
4.	Brother Cafe	Jl. Raya Jatinangor No.145
5.	Giggle Box Cafe & Resto	Jl. Cibeusi No. 24
6.	Ngopi Doloe	Jl. Raya Jatinangor No.98
7.	Warunk Upnormal	Jl. Raya Jatinangor No.159A,
8.	Pallets Co	Jl. Caringin No.77
9.	Banyubiru Cafe	Jl. Cikeruh No. 23
10.	Cafe Madtari	Jl. Gkpn No.perempatan
11.	Wasabi	Jl. Caringin No.20
12.	Jatinangor Coffe	Jl. Raya Jatinangor Hegarmanah
13.	Aroma Cafe Corner	Jalan Raya Rancaekek
14.	Si Kara Cafe	Jl. Raya Jatinangor No.11
15.	Backspace Cafe	Jl. Pondok Kusuma Orange

Sumber : <https://www.topijelajah.com/>

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas merupakan daftar pesaing yang berlokasi di Jatinangor membuktikan banyak cafe sekarang ini dapat dengan mudah ditemui di Jatinangor melalui banyak aplikasi. Dengan banyaknya 15 cafe di Jatinangor saat ini, konsumen hanya tinggal memilih saja cafe mana yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dan mana cafe yang sedang menjadi bahan perbincangan (*trendsetter*) atau se dang sangat terkenal. Salah satunya yaitu Backspace Cafe yang berlokasi di Jl. Pondok Kusuma Orange. Pelaku usaha harus senantiasa meningkatkan dan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada dalam usahanya dengan cara menonjolkan faktor-faktor yang membedakan atau keunikan dengan para pesaing, untuk dapat menciptakan rasa ketertarikan pada konsumen. Berikut

adalah penilaian pelanggan dari beberapa cafe yang ada di Jatinangor :

Tabel 1.4
Penilaian Pelanggan untuk Rekomendasi Tempat Favorit

No.	Cafe	Rating
1.	Si Kara Cafe	5,0
2.	Jatinangor Coffe	4,6
3.	Plumeria Cafe	4,5
4.	Brother Cafe	4,4
5.	Che.co Cafe and Resto	4,4
6.	Banyubiru Cafe	4,4
7.	Wasabi	4,4
8.	Pallets Co	4,3
9.	Aroma Cafe Corner	4,3
10.	Warunk Upnormal	4,2
11.	Cafe Madtari	4,2
12.	Kedai Wake Up	4,2
13.	Giggle Box Cafe & Resto	4,2
14.	Ngopi Doloe	4,1
15.	Backspace Cafe	3,8

Sumber : google maps 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 bahwa Backspace Cafe menempati posisi terakhir dibisnis sejenisnya dengan rating 3,8, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *cafe* tersebut untuk mengetahui lebih jauh permasalahan apa yang di hadapinya sehingga mengakibatkan berada pada posisi tersebut. Pertama kali didirikan hanya menjual *coffe* and makanan pendamping ngopi, seiring berjalannya waktu dan semakin banyak ide bermunculan juga menyediakan produk-produk makanan lainnya seperti *main course* , *steak and pasta*, *lights meals*, *desert*. Sebelum melakukan pra survei penulis melakukan wawancara kepada manager disana untuk mengetahui indikasi apa saja yang menyebabkan berada pada posisi rating tersebut. Setelah di ketahui lebih lanjut bahwa selama satu tahun terakhir di tahun 2018 ini penjualan dengan jumlah transaksi cukup banyak hanya terjadi pada saat akhir pekan saja sebanyak 50 sampai 80 transaksi.

Persaingan yang cukup ketat membuat setiap *cafe* harus cepat tanggap

terhadap perubahan, bukan hanya dapat mengandalkan variasi produk yang beragam dan rasa produknya saja namun keunikan suasana *cafe* yang dijual dipasarkan serta kualitas pelayanan yang baik membuat konsumen akan lebih selektif dalam memilih suatu produk dan tempat untuk berkumpul. Kemudian selain itu perusahaan pun harus menciptakan suasana yang mendukung agar konsumen dapat merasakan kenyamanan pada suatu tempat tersebut dan pilihan menu yang berkualitas dengan pelayanan yang baik hal tersebut berhubungan dengan kepuasan konsumen yang menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh pemasar karena berbagai tingkat kepuasan akan menimbulkan reaksi emosional konsumen terhadap apa yang mereka rasakan setelah melakukan pembelian. Banyaknya *cafe* yang berada di Jatinangor, membuat perusahaan semakin dituntut untuk berinovasi dan semakin cepat dalam hal menarik konsumen. Menarik konsumen tidak hanya untuk menunjukkan eksistensi dari perusahaan. Penelitian di Backspace Cafe ini dilihat dari data konsumen selama satu tahun terakhir. Berikut ini adalah data pengunjung Backspace Cafe tahun 2018:

Tabel 1.5
Data Konsumen Backspace Cafe Jatinangor
Tahun 2018

No.	Bulan	Jumlah Konsumen	Jumlah Perubahan	Persentase Perubahan
1	Januari	800	-	-
2	Februari	850	(+)50	6%
3	Maret	643	(-)207	-24%
4	April	629	(-)14	-2%
5	Mei	650	(+)21	3%
6	Juni	504	(-)146	-22%
7	Juli	510	(+)6	1%
8	Agustus	790	(+)280	55%
9	September	710	(-)80	-10%
10	Oktober	690	(-)20	-3%
11	November	700	(+)10	1%
12	Desember	734	(+)34	5%

Sumber : Backspace Cafe

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa jumlah konsumen Backspace Cafe pada bulan Februari, Mei, Juli, Agustus, November dan Desember 2018 mengalami peningkatan konsumen, sedangkan pada bulan Maret, April, Juni, September dan Oktober 2018 mengalami penurunan jumlah konsumen Backspace Cafe. Jumlah penurunan tertinggi terjadi pada bulan Maret dan jumlah peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Agustus. Menurut Handi (2010) menyatakan bahwa turunnya data pengunjung bisa dipengaruhi oleh turunnya kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas maka ditandai dengan rasa senang, begitu pula sebaliknya apabila konsumen merasa kecewa maka dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut tidak puas. Selain itu, banyaknya konsumen yang mengeluh juga menandakan bahwa konsumen tersebut merasa tidak puas.

Keluhan konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu alat mengukur seberapa besar kepuasan dan ketidakpuasan konsumen sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2015:219) bahwa sistem keluhan dan saran dapat dijadikan untuk mengukur kepuasan konsumen. Berikut adalah data keluhan konsumen di Backspace Cafe pada tahun 2018:

Tabel 1.6
Data Keluhan Konsumen Backspace Cafe Jatinangor 2018

No.	Keluhan Konsumen	Jumlah Keluhan
1.	Harga terbilang mahal	19
2.	Harga tidak sesuai dengan kualitas produk	15
3.	Ruangan terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan	17
4.	Toilet tidak memadai dan kurang banyak	14
5.	Karyawan kurang cepat dalam melakukan pelayanan	10
6.	Kurangnya soket/stopkontak	11
7.	Karyawan kurang tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen	13

Sumber: Backspace Cafe 2018

Berdasarkan Tabel 1.6 terdapat beberapa keluhan yang dikeluhkan

konsumen terhadap Backspace Cafe dimana konsumen merasa harga yang ditawarkan terlalu mahal yang membuat konsumen kurang puas, ditambah dengan suasana tempat yang panas membuat konsumen merasa tidak nyaman berlama-lama di tempat. Kemudian kurangnya kecepatan karyawan dalam melayani konsumen yang menyebabkan konsumen harus menunggu, kurangnya soket/stopkontak yang tersedia, sehingga konsumen yang jika laptop atau telepon selulernya mati tidak bisa mengisi daya di Cafe, dan yang terakhir karyawan kurang tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen.

Data-data yang peneliti sajikan diatas bahwa rating penilaian pelanggan untuk rekomendasi tempat favorite Backspace Cafe hanya mendapatkan rating 3,8 atau yang terendah dari daftar cafe yang terhimpun, yang artinya bahwa konsumen kurang puas setelah melakukan pembelian di Backspace Cafe, tentunya rating ini akan mempengaruhi para calon konsumen yang sedang mengumpulkan informasi tentang cafe, selanjutnya dilihat juga pada data konsumen Backspace Cafe yang mengalami penurunan beberapa kali dan beberapa keluhan yang dikeluhkan konsumen terhadap Backspace Cafe. Maka untuk mengetahui lebih jauh mengenai masalah-masalah yang dihadapi Backspace Cafe, peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang menjadi konsumen Backspace Cafe. Berikut ini adalah hasil dari penelitian pendahuluan mengenai kepuasan konsumen pada Backspace Cafe :

Tabel 1.7
Hasil Penelitian Kepada Konsumen Mengenai Variabel Dependen pada Backspace Cafe

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1. Kepuasan Konsumen	Saya sangat puas dengan pelayanan di Backspace Cafe	3	5	12	8	3	2,96

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
	Saya sangat puas dengan fasilitas yang ada di Backspace Cafe	3	4	11	11	1	2,9
	Saya sangat puas dengan harga yang ditawarkan Backspace Cafe	1	6	6	12	5	2,53
2. Loyalitas Konsumen	Anda sering menceritakan/diskusi tentang kualitas pelayanan Backspace cafe kepada orang lain	3	8	13	4	2	3,20
	Anda tidak tertarik dengan penawaran cafe lain	3	7	8	11	1	3,00
3. Kepercayaan	Saya percaya bahwa karyawan Backspace cafe memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan	1	9	18	2	0	3,30
	Saya percaya dalam memilih cafe ini dibandingkan cafe yang lain	7	3	20	0	0	3,46

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 1.7 menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi di Backspace Cafe. Hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan masalah tertinggi terjadi pada kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 12 responden menyatakan kurang puas, 8 responden menyatakan tidak puas dan 3 responden menyatakan sangat tidak puas. Selain itu jawaban responden mengenai fasilitas yang disediakan yaitu sebanyak 11 responden menyatakan kurang puas, 11 responden menyatakan tidak puas dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas, dan jawaban responden mengenai harga yang ditawarkan yaitu sebanyak 6 responden menyatakan kurang puas, 12 responden menyatakan tidak puas dan 5 responden menyatakan sangat tidak puas.

Kepuasan konsumen sendiri merupakan perilaku pasca pembelian atau

perilaku setelah melakukan keputusan pembelian. Sehingga setelah melakukan keputusan pembelian konsumen akan memberikan kesan terhadap kepuasan itu sendiri. Hal ini disebabkan adanya hubungan kelanjutan dari keputusan pembelian. Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2011:166) terdapat 5 langkah yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian lalu perilaku pasca pembelian. Untuk melihat apa yang menyebabkan kepuasan konsumen pada Backspace Cafe menurun, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan bauran pemasaran, yaitu Produk (*Product*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*), Promosi (*Promotion*), Proses (*Process*), Orang (*People*), Bukti fisik (*Physical Evidance*) untuk bisa mengetahui apa saja yang menjadi masalah pada Backspace Cafe. Berikut penelitian pendahuluan mengenai bauran pemasaran yang dilakukan penulis pada Tahun 2019:

Tabel 1.8

Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Backspace Cafe Jatinangor

No.	Bauran Pemasaran	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS		
1.	Produk (<i>Product</i>)	Produk makanan Backspace café memiliki beragam varian	4	15	10	1	0	3,73	Baik
		Produk makanan Backspace café memiliki kualitas baik	3	12	9	5	1	3,36	Baik
2.	Harga (<i>Price</i>)	Harga pada Backspace cafe sesuai dengan kualitas produk	2	10	7	7	4	2,96	Kurang Baik
		Harga Backspace cafe relatif lebih murah dibanding pesaing lain	4	5	9	7	5	2,86	Kurang Baik

No.	Bauran Pemasaran	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS		
3.	Tempat (Place)	Lokasi Backspace Cafe sangat strategis dan mudah	3	10	9	8	0	3,26	Baik
		Lokasi Backspace Cafe berada di jalan utama/dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang	2	18	8	2	0	3,66	Baik
4.	Promosi (Promotion)	Iklan (brosur, internet dan poster) Backspace Cafe menarik perhatian	2	8	12	6	2	3,46	Baik
		Backspace Cafe sering melakukan sponsorship pada acara-acara tertentu.	0	12	10	7	1	3,10	Baik
5.	Proses (Process)	Proses pemesanan di Backspace Cafe cepat.	1	18	8	1	2	3,36	Baik
		Proses pembayaran di Backspace sangat mudah	0	21	5	4	0	3,56	Baik
6.	Orang (People)	Karyawan Backspace Cafe selalu berpenampilan rapi dan menarik	2	2	11	12	3	2,6	Kurang Baik
		Karyawan Backspace Cafe mampu memberikan informasi yang jelas	0	6	15	5	4	2,76	Kurang Baik
7.	Bukti Fisik (Physical Evidence)	Suasana Backspace Cafe panas, luas, terang dan nyaman.	0	4	10	13	3	2,50	Kurang Baik
		Fasilitas yang disediakan Backspace Cafe sangat lengkap.	0	8	14	6	2	2,93	Kurang Baik

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2019

Tabel 1.8 menunjukkan bahwa konsumen Backspace Cafe masih kurang begitu puas terhadap variabel kualitas pelayanan yang menyatakan kurang setuju karyawan Backspace Cafe dalam melayani konsumen, sangat ramah sebanyak 15 responden, yang menyatakan tidak setuju Karyawan Backspace Cafe dalam melayani konsumen sangat ramah sebanyak 5 responden, dan yang menyatakan sangat tidak setuju ada 4 responden. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang tidak tampak dan mudah hilang. Variabel ini sangat penting dalam proses kepuasan konsumen karena pelayanan yang memuaskan konsumen akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dalam melakukan bisnis jasa. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen yaitu variabel *Store Atmosphere* yang menyatakan kurang setuju fasilitas yang tersedia di Backspace Cafe sangat baik ada sebanyak 16 responden, dan 4 responden menyatakan tidak setuju. Pernyataan lainnya yang berkaitan dengan *Store atmosphre* adalah kosumen menyatakan kurang setuju ruangan di Backspace Cafe, terang dan nyaman ada sebanyak 14 responden, dan 6 responden yang menyatakan tidak setuju, selanjutnya 2 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Store atmosphere* merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Masrul dan Okta Karneli (2017) mengatakan bahwa *store atmosphere* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika suasana restoran yang

diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan tercipta, tetapi jika suasana restoran yang tersedia tidak membuat konsumen nyaman atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen maka kepuasan konsumen tidak akan tercipta. Harga merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Edy Kusnadi Hamdun dan Demok Ariestya Romadhani (2016) mengatakan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang diuraikan, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada konsumen Backspace Cafe dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN *STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BACKSPACE CAFÉ JATINANGOR”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap variabel harga, suasana cafe, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terdapat masalah dalam kepuasan konsumen Backspace Cafe, masalah yang terjadi diduga diakibatkan oleh harga yang belum optimal, suasana cafe yang kurang nyaman serta kualitas pelayanan yang kurang maksimal. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat

diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, yaitu:

1. Persaingan dunia bisnis saat ini semakin ketat dengan munculnya pesaing-pesaing baru.
2. Subsektor kuliner merupakan subsektor yang paling berkontribusi paling besar terhadap perekonomian Kabupaten Sumedang, yaitu sebesar 43,71%.
3. Bertambahnya jenis industri kuliner setiap tahunnya.
4. Ketatnya persaingan diantara cafe sejenis.
5. Peringkat Backspace Cafe berada di posisi paling terakhir dibandingkan cafe sejenis yang dinilai berdasarkan harga yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, nilai dari pelanggan, dan suasana cafe.
6. Terjadinya penurunan konsumen Backspace Cafe selama bulan maret dan juni secara drastis.
7. Backspace Cafe mendapatkan beberapa keluhan dari konsumen.
8. Harga pada Backspace Cafe belum optimal.
9. Suasana di Backspace Cafe kurang nyaman.
10. Kepuasan Konsumen Backspace Cafe kurang maksimal.
11. Kualitas Pelayanan pada Backspace Cafe belum maksimal.
12. Hasil penelitian pendahuluan (*preliminary research*) menunjukkan bahwa rendahnya harga suasana cafe dan kualitas pelayanan yang di berikan Backspace Cafe masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan konsumen.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan

masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen tentang harga di Backspace Cafe.
2. Bagaimana tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan di Backspace Cafe.
3. Bagaimana tanggapan konsumen tentang suasana cafe di Backspace Cafe.
4. Bagaimana tanggapan konsumen tentang kepuasan konsumen di Backspace Cafe.
5. Seberapa besar pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen di Backspace Cafe baik secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di Backspace adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- 1 Harga di Backspace Cafe.
- 2 Kualitas Pelayanan di Backspace Cafe.
- 3 Suasana cafe di Backspace Cafe.
- 4 Kepuasan konsumen di Backspace Cafe.
- 5 Besarnya pengaruh harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen di Backspace Cafe baik secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Bagian ini akan menjelaskan mengenai kegunaan penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan secara akademis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Peneliti memiliki harapan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.
2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis Penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan ilmu pengetahuan ekonomi yang ada hubungannya dengan masalah harga, kualitas pelayanan dan suasana cafe
2. Bagi Pihak Backspace Cafe Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi Backspace Cafe sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam menerapkan harga yang baik, pelayanan yang maksimal dan suasana cafe yang nyaman di masa yang akan datang.
3. Bagi Pihak lain Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.