

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan bisnis kuliner saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sehingga menjadi tantangan dan ancaman bagi para pelaku usaha bisnis agar dapat mempertahankan usahanya. Pada era globalisasi ini memberikan kepuasan pelanggan merupakan suatu nilai mutlak karena hal tersebut menjadi suatu kunci dan keuntungan bagi pemilik usaha. Semakin banyak dan beragamnya produk-produk yang ditawarkan oleh bisnis pada industri yang sama.

Kondisi persaingan dalam dunia bisnis menuntut setiap pemilik usaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan para pesaingnya. Banyaknya perusahaan yang bersaing untuk menarik konsumen membuat persaingan antar perusahaan berlangsung semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku ekonomi untuk dapat menentukan strategi bersaing yang tepat, terutama untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang selalu bervariasi. Gaya hidup masyarakat yang semakin menjadi budaya membuat pertumbuhan sektor kuliner khususnya *Coffee Shop* semakin meningkat.

Pertumbuhan bisnis *Coffee Shop* di Indonesia sudah sangat berkembang, terlihat dari semakin banyaknya *Coffee Shop* atau warung kopi yang menawarkan produk mereka, mulai dari yang bernilai puluhan ribu hingga ratusan ribu rupiah. Bandung merupakan kota yang dikenal dengan tujuan wisata dan wisata kulinernya. Kekayaan kuliner di Kota Bandung menjadikan salah satu kota yang dikenal dengan surganya kuliner. Berbagai jenis makanan dan

minuman dari restoran hingga di warung kaki lima dan juga banyak dikenal dengan tempat bersantai untuk bekerja seperti *Coffee Shop* mulai dari interior yang estetik hingga pemandangan yang indah.

Pemasaran merupakan proses membangun hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan hubungan tersebut dengan memberikan nilai yang berkelanjutan. Pemasaran dalam konteks kualitas pelayanan adalah strategi penting yang berfokus pada menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Ini melibatkan berbagai aspek pemasaran yang berperan dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Pemasaran juga berperan dalam mempromosikan dan mengkomunikasikan nilai unik yang dimiliki Bahagia kopi di Jalan Banda termasuk aspek-aspek seperti rasa kopi, suasana *coffee shop* dan pelayanan konsumen yang ramah.

Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan perekonomian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebagai *Coffee shop* Bahagia kopi beroperasi dalam industri jasa, dimana pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Pemasaran jasa bertanggung jawab untuk memahami kebutuhan, preferensi dan harapan konsumen.

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan daya saing, kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam dunia bisnis karena akan mempengaruhi citra perusahaan serta untuk menjaga kepuasan konsumen. *Coffee shop* yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan menciptakan kepuasan konsumen cenderung memiliki

konsumen yang loyal. Adapun Menurut Tjiptono (2019) kualitas pelayanan yaitu suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya bisa memenuhi atau bisa melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang baik dinilai dari sejauh mana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan menguasai bidangnya masing-masing karena dengan pelayanan yang berkualitas akan memberikan hubungan erat dengan kepuasan konsumen.

Pemberian pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah persepsi positif atau perasaan puas yang dialami oleh konsumen setelah mengkonsumsi produk atau menerima layanan dari sebuah perusahaan atau merek. Menurut Tjiptono (2019) kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian yang dilakukan oleh konsumen dengan hasil yang dirasakan bahwa produk yang dibeli memiliki kualitas di atas harapannya. Dalam Upaya pemenuhan kepuasan konsumen, karyawan harus mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat berubah setiap saat. Kepuasan konsumen sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Bahagia Kopi merupakan salah satu Coffee Shop yang ada di Kota Bandung. Bahagia kopi tersedia di 3 (tiga) cabang yaitu ada di Jalan Braga, Bahagia kopi 2.0 di Jalan Halimun dan Bahagia HQ di jalan Banda No.8, Merdeka, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung. Bahagia kopi telah memiliki banyak pelanggan yang cukup banyak, *coffee shop* ini memiliki konsep yang

menarik mulai dari tempat yang terbilang nyaman dan juga *hommie* sampai kopi yang disajikan juga memiliki rasa yang nikmat, selain kopi Bahagia kopi juga menyediakan berbagai macam makanan dan kue yang dapat dipesan untuk berbagai acara. Lokasinya sangat strategis karena berada di pusat kota Bandung.

Tabel 1. 1

Survei Kepuasan Konsumen Pada Bahagia Kopi di Jalan banda Kota Bandung

(Jumlah responden = 20 Orang)

No	Pertanyaan	Jumlah		Presentasi Konsumen Tidak Puas
		YA	TIDAK	
1	Konsumen mendapatkan produk yang sesuai dengan pesanan/keinginan	20 Orang	0	0%
2	Konsumen puas terhadap kebersihan di Bahagia kopi jalan Banda	9 Orang	11 Orang	55%
3	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan	18 Orang	2 Orang	10%
4	Konsumen mendapatkan pelayanan yang tanggap dan cepat	6 Orang	14 Orang	70%
5	Konsumen puas dengan pra-sarana atau fasilitas yang tersedia di Bahagia kopi jalan Banda	17 Orang	3 Orang	15%
6.	Konsumen akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk berkunjung di Bahagia Kopi Jalan Banda karena pelayanannya yang memuaskan	16 Orang	4 Orang	20%

Sumber :hasil peneliti 2023

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan peneliti terlihat dari tabel 1.1 adanya ketidakpuasan konsumen yang cukup tinggi terutama pada kecepatan pelayanan dan kebersihan tempat. Kebersihan tempat dan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen juga termasuk dalam menciptakan kepuasan konsumen jika berkunjung ke *Coffee Shop*.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, ketidakpuasan konsumen bahagia kopi di jalan Banda berkaitan dengan indikator sebagai berikut :

1. Konfirmasi harapan (*Customer of Expectation*)

Dimensi ini dinilai berdasarkan kesesuaian atau ketidakpuasan antara harapan konsumen dengan kinerja actual produk perusahaan, hal ini ditekankan pada *service quality* yang memiliki komponen berupa harapan Konsumen akan pelayanan yang diberikan (seperti: kecepatan pelayanan). Berdasarkan hasil data pra-survey diatas yaitu kurang tanggap dan cepat karyawan dalam menangani konsumen sehingga menimbulkan ketidakpuasan konsumen.

2. Kepuasan konsumen keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Dalam hal ini konsumen merasa kurang puas karena kebersihan disekitar lingkungan Bahagia kopi sehingga membuat sebagian konsumen kurang nyaman dan merasa kurang puas. Konsumen cenderung lebih puas ketika lingkungan fisik memenuhi harapan mereka. Fasilitas yang kurang bersih atau prasarana yang tidak memadai dapat mengurangi kepuasan konsumen dan menyebabkan konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan diatas, hal tersebut disebabkan belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

yaitu berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera sesuai dengan waktu yang disepakati, akurat tanpa membuat kesalahan apapun, dan memuaskan. Dalam hal ini karyawan Bahagia kopi di Jalan Banda menyajikan pesanan konsumen dengan kurang cepat dan tanggap, sehingga pada saat kondisi ramai menyebabkan konsumen tidak mendapatkan pesanan dengan cepat.

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

yaitu berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. Hal ini karena konsep dari tempat Bahagia kopi yang *hommie* memiliki beberapa tanaman dan pohon sehingga menimbulkan beberapa spot daun kering yang lumayan banyak sehingga terlihat kurang bersih dan karena tempatnya yang *outdoor* terkadang terdapat serangga yang membuat beberapa konsumen tidak nyaman.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bahagia Kopi di Jalan Banda Kota Bandung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, berikut adalah rumusan masalah yang akan diteliti :

1. Bagaimana gambaran umum pada Bahagia Kopi di Jalan Banda Kota Bandung?
2. Bagaimana kondisi kualitas Pelayanan dan keadaan kepuasan konsumen di Bahagia Kopi di Jalan Banda Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bahagia kopi di Jalan Banda Kota Bandung?
4. Bagaimana hambatan dan upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bahagia kopi di Jalan Banda Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui gambaran umum pada Bahagia kopi di jalan Banda Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bahagia Kopi di jalan Banda Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bahagia Kopi di jalan Banda Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui hambatan serta upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bahagia kopi di Jalan Banda Kota Bandung.

1.3.1 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi bisnis dan sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai teori yang pernah diteliti selama masa perkuliahan dalam praktek dunia usaha, dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana satu (S1) Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

2) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatkan daya saing dan memiliki konsumen yang loyal.

1.3.2 Lokasi dan Lamanya Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan yaitu di Bahagia Kopi HQ Banda yang beralamat di Jl. Banda No.8, Merdeka, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40113.

b) Lama Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini dari mulai mengumpulkan data-data, mengelolah data sampai pelaporan yaitu selama 6 (enam) bulan, sejak bulan Oktober 2023 sampai dengan Maret 2024.

Tabel 1. 2
Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	KETERANGAN	OKT				NOV				DES				JAN				FEB				MARET				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
TAHAP PERSIAPAN																										
1	Penjajakan	■																								
2	Studi Kepustakaan		■																							
3	Konsultasi Judul			■																						
4	Pengajuan Judul			■																						
5	Penyusunan Usulan Penelitian				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
6	Seminar Usulan Penelitian														■											
TAHAP PENELITIAN																										
1	Pengumpulan Data																									
	a. Observasi					■	■	■	■																	
	b. Wawancara													■	■	■	■									
	c. Dokumentasi																									
	d. Studi Kepustakaan																									
2	Pengolahan Data																									
3	Analisis Data																									
TAHAP PENYUSUNAN																										
1	Penyusunan Laporan				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Perbaikan Laporan																					■	■	■	■	■
3	Sidang Skripsi																						■	■	■	■
4	Perbaikan Hasil Sidang Skripsi																						■	■	■	■

Sumber : diolah oleh peneliti.