

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri kreatif merupakan salah satu faktor yang menjadi penggerak perekonomian nasional. Industri kreatif Indonesia semakin berkembang dan diminati pasar global. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi kreatif, Industri kuliner, Fashion dan Kerajinan memiliki kontribusi besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) Nasional Indonesia.

Kota Bukittinggi memiliki perkembangan industri kreatif yang pesat dan mampu dijadikan sebagai contoh bagi daerah-daerah di Indonesia. Perkembangan industri kreatif di kota Bukittinggi mencakup industri kuliner, tempat hiburan dan kerajinan tangan akan tetapi industri kreatif yang sangat berkembang di kota Bukittinggi adalah wisata dan cafe. Industri kreatif khususnya cafe memiliki potensi yang cerah bagi pelaku usaha di Bukittinggi. Perkembangan industri cafe yang sangat pesat menjadi potensi bisnis besar yang memberikan peluang usaha kreatif. Industri kuliner di kota Bukittinggi kian meningkat signifikan seiring bermunculan berbagai kuliner dan cafe yang memberikan keunikan tersendiri.

Seiring perkembangan dunia bisnis khususnya bisnis cafe yang semakin ketat maka suatu cafe dituntut untuk benar-benar memahami dinamika selera konsumen yang menjadi target pasarnya dan bagaimana cara memuaskan pelanggan agar kembali membeli dan menarik pelanggan baru untuk membeli. Melihat perkembangan tersebut parapemilik usaha dituntut memberikan kepuasan pelanggan yang baik agar dapat memuaskan para konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Keberadaan rumah pohon akhir-akhir ini begitu menarik perhatian di antara pengguna media sosial di Sumatra Barat. Para pengunjung ini berlomba-lomba untuk berkunjung ke rumah pohon dan melihat keunikan yang ditawarkannya. Ada yang menyajikan panorama alam atau menjadi tempat makan, sehingga rumah pohon ini begitu menarik sebagai destinasi wisata baru yang harus dikunjungi. Hampir di setiap daerah di Sumatra Barat terdapat rumah pohon, misalnya saja Rumah Pohon Laing Park di Kota Solok kemudian Rumah Pohon Puncak Gobah di Nagari Aripin, Kecamatan X Koto Singkarak, Kabupaten Solok yang menampilkan panorama alam berupa hamparan persawahan dan kawasan pesisir bagian selatan Danau Singkarak yang sangat fotogenik. Tidak mau ketinggalan juga di sekitaran Ngarai Sianok, kabupaten Agam dan kota Bukittinggi terdapat rumah pohon juga yang bernama Rumah Pohon Abdul Cafe.

Rumah Pohon Abdul Cafe ini memiliki pemandangan alam yang menawan, berhawa sejuk, suasananya serba hijau dan asri. Dibawahnya hamparan sawah dan rumah penduduk yang tidak begitu rapat menjadi sajian pelengkap sembari menikmati makanan. Tempat ini juga menawarkan berbagai macam kuliner menarik yang dipadupadankan dengan keindahan panorama Ngarai Sianok yang sangat kesohor itu. Hal ini juga harus dilakukan Rumah Pohon Abdul Cafe agar dapat mempertahankan dan menambah jumlah pelanggannya dengan memberikan peningkatan kepuasan pelanggannya. Penyampaian kepuasan yang prima akan menciptakan nilai tinggi yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja dengan harapan terhadap suatu produk yang dimiliki seseorang, menurut (Kotler & Keller, 2009).

Untuk menciptakan kepuasan pengunjung tersebut ada beberapa hal yang mempengaruhinya, antara lain kualitas pelayanan dan fasilitas. Kualitas pelayanan merupakan hal yang pertama mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung cafe. Menurut (Tjiptono, 2002) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengunjung.

Tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung akan tergantung bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pengunjung tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pengunjung maka semakin besar kepuasan yang diterimanya. Untuk menciptakan pengunjung yang puas akan pelayanan yang di berikan Rumah Pohon Abdul Cafe perlu adanya fasilitas yang menunjang. Maka dengan itu semakin baik dan bagus pelayanan yang di berikan cafe ini maka tingkat kepuasan yang di rasakan oleh pengunjung akan baik juga.

Menurut Tjiptono, (2002) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan pada pengunjung. Seperti dimensi bukti langsung (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan sarana komunikasi untuk mempermudah dalam memesan makanan dan pelayanan yang ditetapkan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe untuk mempermudah di akses oleh pengunjung untuk dapat mendapatkan pelayanan dari Rumah Pohon Abdul Cafe.

Untuk menganalisis lebih lanjut digunakan metode (*Importance Performance Analysis*) IPA dimana dengan menggunakan metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan. *Importance Performance Analysis* memberikan kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasannya dan faktor-faktor

pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada Tabel 1.1 Perkembangan jumlah Pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe pada bulan Januari-Juni tahun 2018 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi**  
**Pada bulan Januari - Juni tahun 2018**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung (orang)</b>
1.	Januari	697
2.	Februari	734
3.	Maret	869
4.	April	894
5.	Mei	962
6.	Juni	1.203
	<b>Jumlah</b>	<b>5.359</b>

*Sumber : Rumah Pohon Abdul Cafe, (2018)*

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa Rumah Pohon Abdul Cafe pada tahun 2018 dari bulan Januari hingga Juni terus mengalami kenaikan pengunjung setiap bulannya dan untuk jumlah pengunjung ke Rumah Pohon Abdul Cafe pada bulan Januari hingga Juni adalah sebesar 5.359 orang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik ingin mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dan mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe yang perlu ditingkatkan, dihilangkan dan dipertahankan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe dalam kepuasan pelanggannya. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini, akan di tuangkan dalam penelitian yang berjudul: **Analisis Kepuasan Pelanggan Rumah Pohon Abdul Cafe Ngarai Sianok di Kota Bukittinggi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung cafe terhadap pelayanan yang di berikan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan pengunjung cafe, dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan yang akan dicapai yaitu:

1. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengunjung cafe terhadap pelayanan yang di berikan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi.
2. Untuk menganalisis kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan pengunjung cafe, dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak cafe, di harapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan Rumah Pohon Abdul Cafe di Kota Bukittinggi.
2. Bagi akademis. Hasil yang di peroleh di dalam penelitian ini dapat di jadikan sebagai dasar referensi bagi peneliti di masa mendatang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini.