

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era moderenisasi saat ini menuntut masyarakat untuk mengikuti setiap perubahan sekecil apapun. Tidak terkecuali terhadap perubahan gaya hidup seseorang saat ini, misalnya mengkonsumsi kopi yang semakin meningkat. Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar masyarakat dan memang sudah menjadi bagian dari kebiasaan yang tidak bisa di hindari oleh kalangan orang untuk menikmati waktu santainya. Kopi sangat mudah ditemukan, mulai dari warung pinggir jalan, cafe maupun hotel berbintang menyediakan minuman kopi dengan variasi jenis dan harga yang berbeda. Coffee shop di Indonesia biasa disebut warung kopi atau kedai kopi.

Coffee shop mulai hadir di tengah-tengah kalangan masyarakat, mulai di pelosok desa, hingga di pusat perkotaan. Menikmati kopi saat ini menjadi hal yang sudah biasa ada di kota-kota besar. Terlebih menikmati kopi di kedai-kedai atau cafe yang ada di sekitar pemukiman penduduk maupun yang berada jauh dari pemukiman penduduk. Dengan meningkatnya konsumsi kopi yang ada pada masyarakat dewasa ini berdampak terhadap persaingan kedai-kedai atau cafe yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kopi yang semakin beragam. Pemilik kedai-kedai atau cafe akhirnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap kedai-kedai atau cafe tersebut. Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Kotler & Keller, 2009: 143), kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat tetap. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Dengan demikian pengevaluasian service quality berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa". Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Desain dan suasana dalam cafe yang cenderung tenang menjadi pilihan konsumen dalam menikmati kopi pilihannya dan adapun konsumen yang memilih cafe sebagai tempat sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi, bertukar pikiran, memperluas jaringan dan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan prospecting business antar eksekutif perusahaan. Di kota Padang sendiri semakin marak dengan banyaknya coffee shop baru yang berdiri dan tersebar di wilayah padang, namun tidak semua coffee shop di Padang banyak dikunjungi oleh konsumen, karena hanya coffee shop tertentu yang terlihat ramai pengunjung. Sikap konsumen dan minat beli di sebuah coffee shop dipengaruhi beberapa hal, seperti kualitas produk yang terjamin.

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar. Produk dapat menjadi kunci utama dalam keberhasilan sebuah usaha kedai kopi. Produk kopi yang baik akan menarik minat pelanggan untuk menetap lebih lama dan kembali untuk membeli produk yang sama ditempat yang sama karena mungkin produk yang disajikan memiliki ciri khas tersendiri yang tidak bisa didapatkan di kedai kopi lain. Konsumen menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja atau fitur inovatif terbaik. Suatu produk baru tidak akan sukses jika tidak didukung oleh harga, distribusi, iklan dan penjualan (Kotler & Keller, 2016). Kualitas produk cukup seimbang dengan yang dijual, dan disini kualitas layanan dan

kualitas produk harus dijaga dalam mendirikan suatu usaha layaknya seorang produsen tentu ingin produknya tersebut agar laris terjual.

Begitu pula Fasilitas yang ada di café yang akan di gunakan oleh konsumen untuk tetap bisa santai dalam menikmati tegukan kopinya, Dan fasilitas harus dijaga juga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Hal tersebut mutlak dilakukan oleh pemilik usaha yang sedang dikelola. Jika sebuah usaha akan bertahan hidup, maka haruslah memikirkan cara efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas layanan maupun menjaga kualitas produk agar cafe tersebut tetap loyal di mata pelanggan dan pelanggan pun merasa puas. Dengan adanya perubahan gaya hidup konsumen inilah yang mendorong pemilik Lalito Coffee Bar Padang untuk membuat dan mendirikan coffee shop. Lalito coffee bar bukanlah kedai kopi, lebih tepat disebut sebagai *coffee bar* dengan *nuansa* remang nan hangat dibalut nuansa industrial yang kental di setiap sudut ruang kedainya. *Lalito coffee bar* seperti menjadi ‘pusat semesta kopi’ yang langsung bisa temukan saat datang kesana. Konsumen dapat mengobrol dengan teman ataupun relasinya atau hanya sekedar ingin bersantai menikmati kopi yang disajikan dalam perkembangannya dalam bentuk konsep kerjasama jasa. Berikut adalah data pengunjung di Lalito Coffee Bar kota padang :

Tabel 1.1

Data Pengunjung LALITO COFFEE PADANG Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah pengunjung (orang)
1	Januari	110
2	Februari	102

3	Maret	95
4	April	88
5	Mei	98
6	Juni	75

Sumber :Lalito coffee bar tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung Lalito Coffee Bar Padang mengalami penurunan dari enam bulan terakhir. Pada bulan Januari jumlah pengunjung nya sebesar 110 orang, pada bulan februari mengalami penurunan sebesar 102 orang, pada bulan Maret mengalami penurunan lagi sebanyak 95 orang, pada bulan April jumlah pengunjung semakin menurun yaitu sebesar 88 orang, namun pada bulan Mei jumlah pengunjung naik menjadi 95 orang, sedangkan pada bulan Juni total pengunjung Lalito Coffee sangat menurun drastis yaitu mencapai 75 orang, Dari data table pengunjung tersebut, dapat disimpulkan bahwa penjualan Lalito Coffee Bar Padang merupakan fenomena bahwa kepuasan pelanggan pada coffee shop Lalito Coffee Bar padang ini belum masuk kedalam kategori belum begitu baik.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Gerson (2002:24) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan juga memiliki peran untuk keberhasilan sebuah usaha. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan sebuah usaha. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan, dimana pelayanan meliputi senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan sebagainya (Priansa, 2017). Pelanggan akan sangat senang menetap lebih lama untuk menikmati pelayanan yang menurut pelanggan sangat nyaman bahkan menyenangkan. Kualitas pelayanan yang baik sulit dipelajari karena itu mencakup perasaan dan sikap seorang petugas pelayanan. Jika petugas pelayanan sedang mengalami *mood* yang kurang baik, maka pelayanan yang diberikan akan terasa berbeda. Maka petugas pelayanan harus bisa memisahkan persoalan pribadi mereka disaat sedang bekerja untuk melayani pelanggan. Proses pembelajaran bagaimana seharusnya memberikan pelayanan dengan baik untuk sampai pada tingkat kepuasan konsumen oleh perusahaan sebenarnya telah diberikan panduan dalam bentuk buku pedoman perilaku staf, dalam buku panduan tersebut secara jelas disebutkan bagaimana perilaku staf dalam menghadapi konsumen, bagaimana perilaku profesional yang harus diberikan dalam kaitannya dengan pelayanan konsumen serta panduan pelayanan lainnya dalam upaya perusahaan memberikan pelayanan sebagaimana mestinya (Kirom, 2016).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?

3. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan penetapan strategi pemasaran, khususnya dalam hal kualitas layanan, kualitas produk, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan
2. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

