

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bisnis makanan atau dalam bidang *Food and Beverages* menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat. Selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan yang bergerak di industri makanan dan minuman. Industri makanan dan minuman ini terus tumbuh dan selalu bersaing untuk memenuhi kebutuhan pokok setiap manusia.

Bandung adalah kota yang sangat terkenal dengan kulinernya, sehingga banyak bermunculan restoran atau cafe di kota Bandung. Menurut ketua Asosiasi cafe dan Restoran (Akar) Kota Bandung terdapat 1,200 cafe di kota Bandung. Dengan banyaknya cafe yang ada di kota Bandung maka setiap cafe harus memiliki strategi untuk menarik perhatian pelanggan. Penelitian ini dilakukan di tiga cafe yaitu Tree House, Morning Glory dan Celebrate Cafe. Dari penelitian awal yang dilakukan penulis, ada beberapa masalah yang dihadapi beberapa cafe di Bandung, antara lain :

1. Adanya kecenderungan pelanggan cafe yang tidak puas terhadap pelayanan cafe tersebut.
2. Adanya adanyabeberapakeluhanterhadap cafe.
3. Banyaknyabermunculan café-café baru, sehingga persainganmenjadisemakinketat.

Beberapa masalah tersebut dapat dikaitkan terhadap pelayanan cafe terhadap konsumen dan kepuasan dan kesetiaan konsumen terhadap cafe tersebut.

Menurut Rangkuti (2006:28) Kualitas pelayanandidefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Dengan mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan atau cafe maka akan dapat menentukan kepuasan pelanggan dan juga meningkatkan loyalitas konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Dari pengertian itu dapat dikatakan adanya pelanggan yang tidak puas pada ketiga cafe tersebut hal tersebut dapat ditunjukkan dengan adanya keluhan (*complain*) pelanggan, data yang didapat dari penelitian awal tentang keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 : Data Persentase Komplain Pelanggan Tahun 2014

Cafe	Keluhan pada Kualitas Makanan dan Minuman	Keluhan pada Kualitas Pelayanan
TREE HOUSE	22%	27%
MORNING GLORY	27%	29%
CELEBRATE CAFE	15%	17%

Sumber: Hasil Survei Awal

Menurut Kotler (2005) loyalitas pelanggan adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau

perusahaan. Namun, keluhan yang didapat dari pelanggan dari ketiga cafe tersebut mempengaruhi komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di cafe tersebut.

Dari data yang didapat dari cafe tersebut disebutkan bahwa pada tahun 2014 cafe Tree House mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 35% dari tahun sebelumnya, sedangkan Morning Glory mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 23% dari tahun sebelumnya dan untuk Celebrate Cafe mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 35% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan masalah tersebut maka layak dilakukan penelitian agar dapat mengetahui penyebab terjadi penurunan penjualan tersebut dan berusaha untuk mencari solusi untuk agar dapat meningkatkan kembali jumlah kunjungan pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan cafe yang ada di Bandung. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting dan harus di tingkatkan dalam menjalankan suatu usaha. Kepuasan Pelanggan lebih menekankan terhadap suatu aspek yang dapat meningkatkan pendapatan, dengan tujuan utama agar pelanggan ingin membeli atau datang kembali. Kepuasan pelanggan memiliki suatu hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memberikan suatu gambaran mengenai tentang pemahaman perusahaan terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan suatu cafe berkaitan juga dengan bagaimana karyawan memberikan pelayanan dan menjelaskan suatu produk yang ada kepada

pelanggan. Selain itu juga sikap dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan juga harus diperhatikan, karena karyawan berhadapan secara langsung dengan pelanggan, puas atau tidak puasnya pelanggan juga berhubungan dengan kinerja karyawan sehingga berdampak terhadap pendapatan perusahaan.

Berdasarkan hasil prasurvei terhadap tiga cafe terdapat beberapa kesamaan karakteristik dalam hal kualitas pelayanan. Ketiga cafe tersebut menawarkan atmosfer atau nuansa *design* dan menu makananyang berkarakter.

Melalui hasil prasurvei, bahwa terjadisering kaliditemukanadanyakeluhan dari pelanggan yang jika diabaikan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Serta kesadaranpengelola café, akanmaraknyapertumbuhan café baru yang cukuppesat. Pertumbuhan yang cukuppesattentusajamembuattingkatpersaingan yang jugasemakinketat. Sehingga pengelola café perlumemikirkancara, dalammeningkatkanperforma café tersebut. Oleh karena itu dilakukan penelitian mengenaikualitaslayanan,kepuasan pelanggan yang ada didalam perusahaan untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan setia terhadap perusahaan. Penelitian ini membahas lebih rinci masalah yang ada, yaitu “**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITASPELANGGAN CAFE DI BANDUNG**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penelitian awal yang telah dilakukan, maka peneliti mengidentifikasi ada tiga masalah, yaitu:

1. Adanya kecenderungan pelanggan cafe yang yang tidak puas terhadap pelayanan cafe tersebut.
2. Adanya kecenderungan pelanggan cafe yang puas tetapi tidak datang kembali pada cafe tersebut.
3. Adanya beberapa keluhan terhadap pelayanan café yang jika diabaikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
4. Makin banyaknya café yang bermunculan sehingga terjadi persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe di Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap loyalitas café di Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas café di Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe di Bandung.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan cafe di Bandung.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan cafe di Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan berguna antara lain bagi:

1. Pengembangan Ilmu

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yaitu dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta dapat menjadi suatu bahan evaluasi kinerja yang telah diterapkan Cafe di yang ada di Bandung.

3. Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan dan menambah suatu wawasan dan informasi baru di dalam bisnis makanan dan minuman. Selain itu juga dapat menjadi referensi dan dapat penelitian selanjutnya.



