

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini banyak café – café baru yang bermunculan di Bandung dan sangat mudah dijumpai dimana-mana dengan berbagai macam konsep dan menu yang bervariasi, kita juga dapat menemukan café dari kisaran harga murah hingga yang mahal. Maka persaingan antara café pun semakin ketat, dampaknya adalah café-café saling berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bersaing untuk memuaskan dan mendapatkan kepercayaan konsumennya.

Banyak perusahaan sangat berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Perusahaan yang mampu mengembangkan dan mempertahankan konsumen akan memperoleh kesuksesan jangka panjang. Banyak perusahaan yang menginginkan keuntungan secara optimal, namun kurang memikirkan apa yang diinginkan oleh pelanggan atau konsumen, tentunya hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Kepuasan konsumen dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan yang tidak mengerti akan keinginan para pelanggan atau konsumen, tentu akan ditinggalkan oleh para pembeli. Padahal pemasukan terbesar dari perusahaan itu sendiri ialah konsumen atau pembeli, apabila kejadian seperti ini terus berlanjut, maka perusahaan itu sendiri akan mengalami kerugian.

Redondo Café merupakan salah satu café yang terletak di di Jalan Surya Sumantri No.72B, Bandung. Redondo Café bergerak dalam bidang jasa boga yang menyediakan beraneka ragam makanan Indonesia dan *western* dengan konsep *fastfood western*. Redondo Café ini tergolong sebagai café baru di daerah Surya Sumantri karena baru didirikan pada bulan April tahun 2016. Karena banyaknya café baru yang bermunculan tidaklah mudah untuk mempertahankan konsumen

untuk datang kembali. Redondo Café memiliki target pendapatan yang telah ditentukan yaitu Rp 20.000.000/bulan. Hingga saat ini Redondo Café belum dapat mencapai target penghasilan tersebut. Berikut adalah tabel pendapatan Redondo Café

Tabel 1.1
Data Pendapatan Redondo Cafe

Tahun	Bulan	Pendapatan
2016	April	Rp 9,823,003.00
	Mei	Rp 15,884,008.00
	Juni	Rp 12,977,111.00
	Juli	Rp 6,927,630.00
	Agustus	Rp 11,123,100.00
	September	Rp 17,862,425.00



Gambar 1.1
Grafik Pendapatan Redondo Cafe

Saat ini banyak café – café baru yang bermunculan dan sangat mudah dijumpai dimana-mana, sehingga hal tersebut mendorong Redondo Café harus dapat bersaing dan meningkatkan minat konsumen untuk datang kembali dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dengan begitu pendapatan Redondo Café akan ikut meningkat dan bisa mencapai target pendapatan. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan minat datang kembali konsumen, maka dilakukan penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan maka dapat diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Redondo Café belum mengetahui faktor-faktor penting yang dijadikan pertimbangan oleh konsumen dalam memilih tempat makan.
2. Redondo Café belum melakukan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* dengan tepat.
3. Kinerja dari Redondo Café kurang baik.
4. Kurangnya minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café.
5. Redondo Café belum mengetahui faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi minat konsumen untuk datang kembali.
6. Strategi pemasaran yang dilakukan Redondo Café belum tepat.
7. Redondo café belum mampu bersaing dengan usaha sejenis.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan penelitian, maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian agar pembahasan dapat dilakukan dengan lebih terarah.

Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Tidak dilakukan penelitian terhadap masalah persaingan secara langsung.

1.4 Perumusan Masalah

Masalah yang terdapat di Redondo Café adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih tempat makan ?
2. Bagaimana *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* dari Redondo Café?
3. Bagaimana kinerja setiap variabel dari Redondo Café?
4. Bagaimana minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café ?
5. Faktor- faktor kinerja apa saja yang mempengaruhi minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café?

6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diusulkan untuk meningkatkan minat konsumen agar datang kembali ke Redondo Café?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat ditarik beberapa tujuan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih tempat makan.
2. Mengetahui *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* yang tepat bagi Redondo Cafe
3. Mengetahui kinerja dai Redondo Café.
4. Mengetahui minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café.
5. Mengetahui faktor-faktor kinerja apa saja yang mempengaruhi minat konsumen untuk datang kembali ke Redondo Café.
6. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh Redondo Café dalam meningkatkan minta konsumen untuk datang kembali.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang saling berkaitan dan berhubungan. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi masalah yang ada, pembatasan masalah yang digunakan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori – teori atau prinsip-prinsip yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, yang dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat *flowchart* yang disertai keterangan yang menggambarkan langkah-langkah yang ditempuh oleh penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir mulai dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi mengenai data umum dari café yang diteliti dan data –data yang diperlukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan pada sebelumnya serta analisis untuk pengolahan data yang dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, serta saran yang diberikan oleh penulis untuk memecahkan masalah yang dihadapi Redondo Cafe.