

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan jasa yang kian bertambah dan berkembang pesat membuat konsumen makin memperhatikan kualitas yang ditawarkan. Dengan demikian, perusahaan jasa yang dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen, akan berkembang lebih maju lagi.

Jasa *café* adalah bidang usaha yang cukup banyak didirikan di berbagai tempat khususnya di kota-kota besar. Untuk dapat menarik perhatian konsumen dan mempertahankan konsumen yang ada, maka tingkat kepuasan konsumen perlu dinomorsatukan dan ditingkatkan lebih lagi dibandingkan dengan *café-café* lain. Dengan makin banyaknya konsumen yang puas, maka akan dapat mempertahankan loyalitas konsumen lama, serta diharapkan dapat menarik konsumen-konsumen baru untuk datang. Ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi image *café* tersebut dan dapat menyebabkan konsumen pergi.

Oleh karena itu, *café* perlu mengetahui kepuasan konsumen sehingga dapat terus mengembangkan dan mempertahankan konsumen supaya tidak berpindah ke *café* lain, serta dapat menarik konsumen baru.

Café yang menjadi objek penelitian penulis adalah “Rumah Kopi TIKALA” yang merupakan *café* yang menyediakan makanan dan minuman ringan. Banyaknya *café* yang serupa saat ini menyebabkan konsumen memiliki berbagai pilihan untuk datang ke *café* manapun yang lebih memenuhi kebutuhan mereka. Agar dapat mengungguli *café* lain yang serupa, maka *café* ini perlu meningkatkan kinerjanya, yang meliputi pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pesanan diantarkan, kualitas rasa makanan dan minuman yang disajikan, dan sebagainya. Hal ini dilakukan dengan bertujuan untuk menciptakan suatu loyalitas pada konsumen *café* ini.

Dengan demikian, meningkatkan kepuasan konsumen sangat penting dalam mempertahankan *café* ini. Oleh sebab itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap *café* ini.

1.2. Identifikasi Masalah

Akhir-akhir ini sudah banyak *café* yang serupa dengan “Rumah Kopi TIKALA” yang menyediakan makanan dan minuman ringan. Banyaknya pilihan yang ada dapat menyebabkan konsumen dapat memilih berpindah pada *café* lain jika tingkat kepuasan yang diperoleh kurang. Kesan yang dialami konsumen saat datang sangatlah penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Apabila kurang memuaskan, maka konsumen tidak akan tertarik untuk datang lagi. Sebaliknya, jika konsumen merasa puas, maka konsumen akan tertarik untuk datang lagi bahkan memberitahukannya kepada berbagai relasi mereka. Dari hasil wawancara kepada konsumen saat pengamatan, maka diketahui beberapa permasalahan sebagai berikut:

- konsumen merasa bahwa toilet kurang cukup dibersihkan,
- konsumen merasa bahwa barang-barang di meja sering habis dan membutuhkan waktu lama sebelum karyawan memenuhi permintaan konsumen dan mengisinya lagi,
- konsumen merasa bahwa karyawan agak sulit dipanggil karena seringkali tidak ada dalam ruangan,
- konsumen juga merasa kesulitan dalam memarkir kendaraan di area parkir *café*.

Dengan adanya berbagai ketidakpuasan konsumen menunjukkan bahwa *café* “Rumah Kopi TIKALA” masih belum memenuhi harapan konsumen, sehingga membutuhkan penanganan lebih lanjut.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Konsumen yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen yang pernah datang ke *café* “Rumah Kopi TIKALA” sebelumnya.
- Diasumsikan tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di *café* “Rumah Kopi TIKALA” selama dilakukan penelitian ini dari awal sampai akhir.
- Diasumsikan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 %, sedangkan tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10 %.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”?
- Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap *café* “Rumah Kopi TIKALA”?
- Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”?
- Bagaimana kesenjangan antara standar yang ditetapkan di *café* “Rumah Kopi TIKALA” dengan persepsi manajemen mengenai tingkat kepentingan kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”?
- Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”?
- Bagaimana kesenjangan antara janji yang telah diberikan di *café* “Rumah Kopi TIKALA” dengan pemenuhan janji tersebut?
- Usulan-usulan apakah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen *café* “Rumah Kopi TIKALA” sehingga dapat menciptakan loyalitas pada *café* ini?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

- Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”
- Mengetahui tingkat kepuasan konsumen di *café* “Rumah Kopi TIKALA”
- Mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”
- Mengetahui kesenjangan antara standar yang ditetapkan di *café* “Rumah Kopi TIKALA” dengan persepsi manajemen mengenai tingkat kepentingan kualitas pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”
- Mengetahui kesenjangan antara penyampaian jasa yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”
- Mengetahui kesenjangan antara janji yang telah diberikan di *café* “Rumah Kopi TIKALA” dengan pemenuhan janji tersebut
- Memberikan usulan-usulan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen *café* “Rumah Kopi TIKALA” sehingga dapat menciptakan loyalitas pada *café* ini

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- *Café* “Rumah Kopi TIKALA” dapat mengetahui harapan konsumen, tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas konsumen terhadap pelayanan di *café* “Rumah Kopi TIKALA”, sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayannya.
- Sebagai masukan untuk penelitian lanjutan.

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun oleh penulis dengan sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN:

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA:

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi selama penelitian dan dijadikan pedoman dalam pemecahan masalah tersebut.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN:

Bab ini berisikan tentang uraian metodologi yang digunakan dalam penelitian supaya dapat mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA:

Bab ini berisikan tentang data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi perusahaan, dan data-data yang diperoleh dari perusahaan selama penelitian dilakukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS:

Bab ini berisikan tentang pengolahan data yang telah diperoleh dalam penelitian. Pada bab ini dilakukan juga analisis terhadap hasil yang didapat dalam pengolahan data sebelumnya.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN:

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang ditujukan bagi pihak perusahaan dan saran untuk penelitian lebih lanjut.