

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, semakin banyak cafe & resto yang bermunculan di beberapa kota besar. Contohnya di Bandung, pada beberapa tahun yang lalu masyarakat jarang berkunjung ke cafe & resto, namun sekarang ini banyak sekali masyarakat yang berdatangan ke cafe & resto, bahkan ada juga yang setiap minggu berkunjung ke cafe & resto. Hal ini justru menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan sehingga banyak pengusaha yang mulai mendirikan cafe & resto di Bandung. Oleh karena itu, apabila dulu hanya ditemukan beberapa cafe & resto di Bandung, sekarang banyak sekali ditemukan cafe & resto yang tersebar di berbagai tempat di kota Bandung.

Tomodachi Cafe adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan cafe & resto di Bandung. Pada awal berdirinya, Tomodachi Cafe banyak sekali dikunjungi oleh masyarakat dari Bandung maupun dari luar kota karena pada saat itu Tomodachi Café Rajiman merupakan salah satu café yang cukup terkenal, sehingga Tomodachi Cafe cukup mudah dalam menarik konsumen. Namun dengan seiring makin banyak perusahaan – perusahaan yang bergerak dalam bidang cafe & resto khususnya di daerah kota Bandung seperti Atmosphere, Valey, The View, The Peak, Kampung Daun, Congo, Sierra, Stone dan cafe & resto lainnya, hal ini membuat persaingan antara setiap cafe & resto menjadi lebih ketat sehingga cafe & resto yang memiliki keunggulanlah yang dapat bertahan dalam persaingan ini.

Di kota Bandung, Tomodachi cafe memiliki 5 tempat yaitu di jalan Dr. Rajiman, di jalan Sukajadi, di daerah Dago, di Taman Sakura, dan di jalan Pajajaran (RS Melinda). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, permasalahan terjadi pada Tomodachi Cafe yang terletak di jalan Dr. Rajiman, dimana pada tempat ini, jumlah konsumen yang datang menurun dibandingkan tahun – tahun

sebelumnya apalagi Tomodachi Cafe yang terletak di Dr. Rajiman merupakan Tomodachi Cafe pertama di kota Bandung dan juga merupakan cafe yang cukup terkenal di Bandung. Oleh karena itu penurunan jumlah konsumen yang datang merupakan suatu permasalahan yang cukup penting yang harus segera diatasi.

Dengan semakin meningkatnya jumlah cafe & resto di kota Bandung, maka Tomodachi Cafe pun dituntut untuk dapat melayani konsumen dengan kualitas yang sangat baik agar Tomodachi Cafe memiliki citra yang baik di mata konsumen sehingga konsumen pun akan terus mengingat cafe & resto tersebut. Namun pada kenyataannya, masih banyak konsumen yang masih belum terlalu mengenal Tomodachi Cafe, hal ini mungkin disebabkan karena kualitas pelayanan dari Tomodachi Cafe yang masih kurang sehingga persepsi konsumen terhadap Tomodachi Cafe pun masih kurang.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis berusaha untuk membantu Tomodachi Cafe untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan penelitian mengenai analisis Persepsi Kualitas dari Tomodachi Cafe dibandingkan dengan cafe – cafe lainnya di kota Bandung. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat akan Tomodachi Cafe sebagai salah satu cafe di kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari hasil penelitian pendahuluan, yaitu dengan menyebarkan Kuesioner ke 30 responden, maka diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh Tomodachi Cafe ialah :

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa cafe & resto yang pertama kali diingat oleh responden (*Top Of Mind*) adalah Valey, sedangkan Tomodachi Cafe berada di posisi ke – 7. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak terlalu mengingat Tomodachi Cafe.

Tabel 1.1

Cafe & Resto yang pertama kali di ingat Responden (*Top of Mind*)

Ranking	Cafe & Resto yang pertama kali di ingat Responden (<i>Top of Mind</i>)	Jumlah	Persentase (%)
1	Valey (Dago)	6	20
2	Sierra (Dago)	5	16.667
3	The Peak (Lembang)	4	13.333
4	The View (Dago)	4	13.333
5	Tomodachi (Sukajadi)	3	10
6	Atmosphere (Lengkong)	3	10
7	Tomodachi (Rajiman)	2	6.667
8	Stone (Dago)	2	6.667
9	Tony Romas (Sumatra)	1	3.333
Jumlah		30	100

Sumber : Kuesioner pendahuluan, 2007

2. Berdasarkan hasil penelitian, cafe & resto yang disebut setelah cafe & resto yang pertama kali (*Brand Recall*) adalah Sierra, sedangkan Tomodachi Cafe berada pada posisi ke – 6. Hal ini menunjukkan bahwa Tomodachi Cafe masih kurang diingat.

Tabel 1.2

Cafe & Resto yang menjadi *Brand Recall*

Posisi	Cafe & Resto lain yang diketahui selain yang disebutkan pada No. 1 (<i>Brand Recall</i>)	Jumlah
1	Sierra (Dago)	15
2	Valey (Dago)	13
3	The View (Dago)	12
4	Tomodachi (Sukajadi)	12
5	Atmosphere (Lengkong)	11
6	Tomodachi (Rajiman)	10
7	The Peak (Lembang)	10
8	Stone (Dago)	9
9	Congo (Dago)	9
10	Kampung Daun (Lembang)	8
11	Neo Calista (Dago)	7
12	Tony Romas (Sumatra)	7

Sumber : Kuesioner pendahuluan, 2007

Cafe dan resto yang diamati adalah Tomodachi Cafe (Rajiman), sedangkan cafe dan resto yang dijadikan pembanding adalah Atmosphere (Lengkong), Stone (Dago), dan Congo (Dago). Hal ini karena dilihat dari karakteristik dari keempat café tersebut yang hampir sama, dimana pada keempat café tersebut lebih mementingkan kualitas makanan itu sendiri, sedangkan *view* dari lingkungan tidak terlalu diperhatikan yang pada akhirnya akan berpengaruh pada harga yang ditawarkan dan juga segmen pasar yang dituju. Untuk Sierra (Dago) dan Tomodachi (Sukajadi) tidak dibandingkan karena kedua cafe tersebut masih dalam *owner* yang sama , sedangkan untuk cafe Valey (Dago), The View (Dago), The Peak (Lembang), Kampung Daun (Lembang), Neo Calista (Dago), dan Tony Romas (Sumatra) tidak dibandingkan karena segmen dan harga dari cafe & resto tersebut sudah berbeda.

3. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, bahwa sebagian besar responden sudah mengenal Tomodachi Cafe, namun ada juga beberapa responden yang sama sekali tidak mengenal Tomodachi Cafe. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua konsumen mengenal Tomodachi Cafe.

Tabel 1.3
Brand Recognition Tomodachi Cafe

Apakah anda mengenal Tomodachi Cafe ?	Jumlah	%
Ya,saya mengenalnya & telah menjawab pertanyaan 1 & 2	12	40
Ya,saya mengenalnya setelah membaca pertanyaan no.3 ini	-	-
Tidak mengenal sama sekali	18	60
Total	30	100

Sumber : Kuesioner pendahuluan, 2007

4. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, Tomodachi Cafe lebih dikenal oleh responden melalui teman, sedangkan untuk media lain kurang berpengaruh dalam mengenalkan Tomodachi Cafe ke konsumen.

Tabel 1.4
Media yang Digunakan Dalam Mengenalkan Tomodachi Cafe

Dari mana anda mengetahui Tomodachi Cafe ?	Jumlah	Persentase (%)
Teman	8	66.67
Reklame	3	25
Spanduk	1	8.33
Total	12	100

Sumber : Kuesioner pendahuluan, 2007

1.3 Pembatasan Masalah

- Penelitian dilakukan pada Tomodachi Cafe yang terletak di jalan Dr. Rajiman
- Penelitian dilakukan dengan membandingkan persepsi kualitas antara Tomodachi Cafe dengan cafe – cafe lainnya yang terletak di kota Bandung
- Cafe pembanding yang digunakan adalah Atmosphere (Lengkong), Stone (Dago), dan Congo (Dago)
- Masalah biaya tidak diperhitungkan

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja dari Tomodachi Cafe ?
2. Bagaimana posisi Tomodachi Cafe dalam persaingannya dengan cafe & resto lainnya ?
3. Usulan apa yang diberikan kepada Tomodachi Cafe untuk dapat meningkatkan *perceived quality* dari Tomodachi Cafe agar dapat bersaing dengan Cafe lainnya di Bandung ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja dari Tomodachi Cafe
2. Mengetahui posisi Tomodachi Cafe dalam persaingannya dengan cafe & resto lainnya.
3. Dapat memberikan usulan kepada Tomodachi Cafe untuk dapat meningkatkan *perceived quality* dari Tomodachi Cafe agar dapat bersaing dengan cafe lainnya di Bandung

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini, berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, dan sistematika penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 ini berisi mengenai teori – teori yang akan digunakan dalam melakukan penelitian dan penyusunan laporan seperti teori mengenai *perceived quality*, Pengujian hipotesis 2 populasi, teknik sampling, dan teori – teori lainnya.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini berisi mengenai langkah – langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini dari awal sampai dengan penyusunan laporan dan penarikan suatu kesimpulan. Metodologi penelitian ini digambarkan dalam suatu *flowchart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi mengenai data – data yang dikumpulkan untuk mendukung penelitian ini, seperti data hasil wawancara langsung dan juga data hasil penyebaran kuesioner

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi mengenai pengolahan – pengolahan yang dilakukan berdasarkan data – data yang telah dikumpulkan sehingga kita dapat memperoleh suatu hasil yang kemudian dapat dianalisis sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan dan usulan bagi Tomodachi Cafe

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan – kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pengolahan data diatas, dan juga berisi mengenai saran – saran yang dapat diberikan kepada Tomodachi Cafe.