

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu penopang perekonomian di Indonesia adalah sektor jasa khususnya sektor kuliner. Hal ini dapat dilihat dengan berkembang pesatnya dunia bisnis. dimana semakin banyak pelaku usaha membuka dan mengembangkan bisnis mereka. Salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia adalah bisnis dibidang kuliner. Banyaknya usaha dibidang kuliner bermunculan mengakibatkan persaingan menjadi semakin kuat. maka dari itu para pelaku bisnis harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan yang baik agar usaha yang didirikannya dapat berkembang.

Menurut Kotler & Keller (2016) jasa adalah segala tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan barang fisik. Oleh karena itu, diperlukan perancangan strategi yang memperhatikan aspek seperti kualitas makanan (*food quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) yang perlu dioptimalkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan menjaga kelangsungan bisnis kuliner agar tetap eksis.

Bisnis kuliner sekarang tidak hanya dipandang sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia untuk makanan dan minuman, tetapi belakangan ini menjadi salah satu gaya hidup baru di zaman modern. Banyak orang menggunakan *cafe* sebagai tempat untuk bersantai, mengadakan pertemuan,

atau bahkan menghabiskan waktu lama untuk mengerjakan tugas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *café* adalah sebuah tempat di mana individu dapat menikmati makanan ringan dan minuman seperti kopi, teh, susu, dan coklat. Dengan bertambahnya jumlah bisnis kuliner makanan dan minuman yang berkembang, termasuk restoran dan cafe, yang juga merupakan bisnis dalam sektor jasa, tentu saja setiap pemilik bisnis di bidang kuliner makanan dan minuman harus menghasilkan berbagai inovasi dalam merancang strategi pemasaran yang matang dan menciptakan kreasi makanan dan minuman yang menarik.

Tabel 1.1
Daftar Café di Kota Jambi
2022 – 2023

No	Nama <i>Café</i>	Keterangan
1.	Analog Coffee & Resto	Aktif
2.	Café Buzz n Resto	Tutup
3.	Caribbean Café	Tutup
4	Casa De Alicia	Aktif
5	Clave Café	Tutup
6	Derici Café	Aktif
7	Eonni M Korean Food Café	Aktif
8	Foresthree Coffee	Aktif
9	Hangout	Tutup
10	Jkov Koffie	Aktif
11	Kalijodo Coffee	Aktif
12	Kopi Tiam Oey	Aktif
13	La Colonia Café	Tutup
14	Legenda Park	Tutup
15	Waronk Mabes	Tutup
16	Teanol Café Arizona	Aktif
17	Little talk Coffe	Aktif
18	Cosera	Aktif
19	Kesiko Café	Aktif
20	Elmodo Café And Resto	Aktif
21	Coffee Alam	Tutup
22	Café Sepaham	Tutup
23	Hello Sapa	Aktif
24	Cosera	Aktif

25	Soemantri	Aktif
26	The saven Harvest	Aktif
27	Lattera.Jambi	Aktif
28	Local Space	Aktif
29	Cafeka Café	Aktif
30	Karena Coffee	Aktif

(Sumber :<https://www.idntimes.com/food/dining-guide/dea-evantri/rekomendasi-tempat-nongkrong-di-jambi-c1c2>)

Berdasarkan hasil data ditabel 1.1 yang berhasil peneliti kumpulkan ada 30 *café* dikota jambi pada tahun 2022 -2023 masih tetap aktif, meskipun telah beroperasi selama beberapa tahun salah satunya yaitu *café* Teanol Arizona. Meskipun persaingan di industri *café* semakin ketat, *café* Teanol Arizona Kota Jambi ini telah mempertahankan popularitasnya. Namun, sayangnya, beberapa *café* lainnya dikota jambi ini telah tutup dalam beberapa tahun terakhir karena tidak mampu bersaing dengan *café* lainnya. Dengan banyaknya cafe yang bermunculan, persaingan dalam industri kafe di Kota Jambi semakin ketat. Dalam konteks ini, kualitas makanan dan kualitas pelayanan di cafe menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan di cafe memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen, reputasi bisnis, dan daya saing industri kafe di Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kedua faktor ini terhadap kepuasan konsumen di Cafe Teanol Arizona memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks industri kafe Kota Jambi secara keseluruhan.

Teanol merupakan tempat berkumpulnya anak-anak milenial dengan produk yang memiliki ciri khas yaitu “Thai Tea” dengan beragam varian rasa. Teanol juga sering ditemukan di beberapa cabang dikota jambi seperti di Arizona,

TalangBakung,Beringin,Chandra,Simpang Rimbo,Sipin,Telanai,dan Karya,karena teanol memiliki rasa tea di Thailand. Teanol sendiri dimulai pada tahun 2018 yang didirikan oleh Syadan. Serta lokasi dari Café Teanol sendiri berada di Jl. Sunan Giri, Simpang III Sipin, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi. Buka dari pukul 11.00 pagi hingga 22.00 malam. Konsep dari *Cafe* teanol ini memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui produk, layanan pelanggan, pengenalan produk. Selain itu, konsep di *café* Teanol Arizona Kota Jambi akan mengikuti tren dan kemajuan industri kopi. Untuk mencapai tujuan ini, Teanol akan berinovasi dalam hal produk, layanan, dan kualitas. Dengan demikian, kami akan menawarkan berbagai makanan dan minuman yang lezat dan dengan harga yang kompetitif untuk industri kopi.

Adapun Daftar Menu Makanan dan harga di *Café* Teanol Arizona Kota Jambi tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

Daftar Menu dan Harga

No	Daftar Menu Makanan	Harga
1	Oreo Peanut Butter	Rp.20.000
2	Choco Loco	Rp.20.000
3	Crunch BBQ Burger	Rp.23.000
4	Beef Cheese Burger	Rp.25.000
5	Chiken BBQ Spaghetti	Rp.25.000
6	Chiken Blackpaper	Rp.25.000
7	Meatball Bolognese	Rp.29.000
8	Nasi Goreng kampung	Rp.22.000
9	Nasi Goreng Spesial	Rp.25.000
10	Greentea Pancake	Rp.20.000

Sumber :Instagram (@teanol.cafe),2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas masih banyak menu yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ada beberapa aspek yang perlu

diperhatikan seperti dari kualitas makanan karena kualitas makanan adalah faktor kunci dalam penilaian konsumen terhadap rasa makanan yang mereka pilih. Ada empat dimensi untuk mengukur kualitas produk makanan : Kesegaran (*freshness*), tampilan (*presentation*), rasa (*taste*), dan inovasi makanan (*food innovation*).

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui survei yang disebarkan kepada pengunjung *Cafe* Teanol Arizona di Kota Jambi. Survei berfokus pada evaluasi kualitas makanan yang diberikan oleh *cafe* tersebut. Responden diminta untuk memberikan penilaian mereka berdasarkan pengalaman mereka saat mengunjungi *cafe*. Adapun hasil ulasan terhadap kepuasan konsumen pada kualitas makanan Secara keseluruhan, 10% dari responden menyatakan bahwa mereka puas dengan kualitas makanan yang disajikan di *Cafe* Teanol Arizona, 15% dari responden memberikan penilaian netral terhadap kualitas makanan, mengindikasikan bahwa ada ruang untuk peningkatan dan hanya 25% dari responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas makanan yang disajikan.

Sedangkan kepuasan konsumen bisa di lihat dari Kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Lupiyoadi, 2014) Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam hal menciptakan keuntungan yang kompetitif, *café* Teanol harus menekankan kualitas layanan pelanggan. Berdasarkan hasil survei yang disebarkan kepada pengunjung *cafe* teanol terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden, yaitu 15%, merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff *Cafe* Teanol Arizona, 10% dari

responden memberikan penilaian netral terhadap kualitas pelayanan dan hanya 25% dari responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut (Lupiyoadi, 2014) Kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Maka dalam hal pelayanan pelanggan, *café* Teanol memiliki permasalahan, dimana saat ini masih terdapat karyawan yang kurang ramah kepada konsumen dan karyawan yang bekerja dengan baik hanya ketika diawasi saja. Selain itu kurangnya respon karyawan terhadap pengunjung yang datang hal ini diakibatkan karena kurang memadainya jumlah karyawan yang melayani didalam *café* dengan jumlah pengunjung yang datang.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan atau diharapkan konsumen terhadap pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada *café* Teanol Arizona Kota Jambi. Maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di *Café* Teanol Arizona Kota Jambi.**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disusun rumusan masalah berikut ini :

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di *café* Teanol Arizona Kota Jambi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di *café* Teanol Arizona Kota Jambi?

3. Apakah kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di *café* Teanol Arizona Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Pembatasan masalah dilakukan dengan tujuan agar pokok permasalahan yang diteliti tidak terlalu meluas. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini.

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada *café* Teanol Arizona Kota Jambi dengan kualitas makanan sebagai variabel X1, kualitas pelayanan sebagai variabel X2 dan kepuasan konsumen sebagai variabel Y.
2. Penelitian ini dibatasi dengan responden yang merupakan konsumen yang pernah membeli dan mendatangi *café* Teanol Arizona Kota Jambi.
3. Kualitas makanan, dibatasi dengan kesegaran (*Freshness*), rasa (*Taste*), dan inovasi makanan (*Innovation food*).
4. Kualitas pelayanan, dibatasi dengan bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan.
5. Kepuasan konsumen, dibatasi dengan perasaan puas, selalu membeli produk, merekomendasikan kepada orang lain dan terpenuhinya harapan konsumen.
6. Alat untuk melakukan pengukuran pada penelitian ini menggunakan SPSS ver 29.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel – variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuannya adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengukur pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan Konsumen di *Café Teanol Arizona Kota Jambi*
2. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café Teanol Arizona Kota Jambi*
3. Untuk mengukur pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café Teanol Arizona Kota Jambi*

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut ini :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di *Café Teanol Arizona Kota Jambi*

1.5.2 Manfaat Praktis

a). Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan teori yang dapat menambah pengetahuan tentang masalah-masalah yang akan dihadapi oleh suatu Perusahaan tersebut.

b). Bagi *Café Teanol*

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Perusahaan untuk kualitas makanan dan kualitas pelayanan pada konsumennya