

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Semakin banyak pelaku usaha yang memulai dan mengembangkan perusahaan mereka. Industri kuliner merupakan salah satu industri di Indonesia yang sedang berkembang. Munculnya banyak perusahaan di industri kuliner telah mengintensifkan daya saing. Oleh karena itu, agar perusahaan mereka mulai tumbuh, pebisnis harus dapat membuat penilaian yang bijaksana dengan cepat dan efektif.

Dalam beberapa tahun terakhir, industri kafe telah berkembang menjadi salah satu gaya hidup baru di zaman modern, selain menjadi lokasi untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia untuk makanan dan minuman. Kafe sering digunakan oleh orang-orang untuk bersantai, mengadakan rapat, atau bahkan mengerjakan tugas untuk waktu yang lama.

Mengingat semakin banyaknya bisnis yang berhubungan dengan makanan dan minuman, seperti kafe dan restoran, yang juga berkecimpung di industri jasa, tak perlu dikatakan bahwa setiap pemilik bisnis yang berhubungan dengan makanan dan minuman harus datang dengan ide-ide baru untuk rencana pemasaran yang canggih dan kreasi makanan dan minuman yang menarik secara visual. Setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan barang berwujud dianggap sebagai layanan, menurut (Kotler & Keller, 2016). Akibatnya,

strategi yang mempertimbangkan faktor-faktor seperti layanan dan kualitas produk yang memerlukan optimalisasi harus dibuat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan dan mempertahankan industri kuliner agar terus berkembang.

Mirip dengan bagaimana kafe tumbuh di Jambi, industri kafe menjadi semakin berkembang di kota-kota besar di Indonesia. Karena jumlah yang terus bertambah, ada lebih banyak persaingan, yang menghadirkan ancaman dan tantangan bagi pemilik kafe. Kesulitannya terletak pada menjaga pelanggan tetap senang dengan layanan yang mereka terima.

Menurut (Suwarsito, 2020), kualitas pelayanan adalah aktivitas tak terlihat yang timbul dari interaksi antara pelanggan dan karyawan, atau hal-hal yang diberikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah konsumen. Ini karena kafe populer di kalangan orang-orang dari segala usia, dari remaja hingga dewasa, dan baik pria maupun wanita senang pergi ke sana. Alhasil, bisnis kafe diharapkan memperhatikan rasa dan pelayanan karena faktor-faktor tersebut juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan. bahwa citra positif didasarkan pada pendapat pelanggan daripada persepsi perusahaan. Menurut (Millah dan Suryana, 2020), kualitas pelayanan adalah sejauh mana perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik dengan menggunakan praktik yang tidak bertentangan dengan prinsip bisnis yang etis. Bisnis yang sukses juga dapat sesekali dan konsisten meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai tujuannya, *Café NW* harus memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, tetapi juga harus menerapkan strategi pemasaran yang

mempertimbangkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Menurut (Fahmi ,2016), kualitas produk ditentukan oleh pengalaman aktual pelanggan dengan produk atau pelayanan, yang didasarkan pada umpan balik mereka. Artinya, kualitas produk dapat dianalisis secara teknis atau subjektif untuk menentukan sasaran yang ada di pasar dengan persaingan rendah. Kualitas produk adalah faktor kunci bagi bisnis dalam menentukan harga yang tidak diragukan lagi akan memberikan nilai kepada pelanggan (Fandy Tjiptono & Gregorios, 2016).

Sejumlah penelitian telah menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Menurut penelitian, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan (Lubis dan Andayan, 2017). Pelanggan didorong untuk mengembangkan hubungan yang erat dengan bisnis melalui kualitas. Seiring waktu, hubungan semacam ini memungkinkan bisnis untuk benar-benar memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka. Akibatnya, pelanggan sangat didorong untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan bisnis dengan kualitas pelayanan.

Menurut (Mutholib, 2016), kepuasan konsumen adalah perasaan yang dimiliki pelanggan setelah mengonsumsi suatu produk dan perbedaan antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka terima (Arianty et al., 2016). Ini adalah langkah pertama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga mereka akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan, menjadikannya konsep kunci dalam wawancara bisnis dan manajemen.

Café NW Kota Jambi berada pada Lrg Gotong Royong, Selamat, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi. Buka setiap hari dari jam 10.00 pagi sampai jam 23.00 malam. Menjual makanan dan minuman yang dapat dinikmati konsumen dengan harga yang masih ramah dikantong pelajar dan mahasiswa. Konsep dari Cafe NW ini memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui produk, layanan pelanggan, pengenalan produk. Selain itu, konsep di Café NW akan mengikuti tren dan kemajuan industri kopi. Dengan demikian, Café NW Kota Jambi menawarkan berbagai makanan dan minuman yang lezat dan dengan harga yang kompetitif untuk industri kopi. Umumnya konsumen yang datang pada Café NW adalah kalangan pelajar, mahasiswa yang ingin bersantai mengerjakan tugas dan para pekerja yang ingin mencari suasana baru. Café NW juga memberikan pelayanan untuk konsumen yang ingin bertanya seputar rekomendasi kopi dan makanan yang cocok untuk dirinya. Café NW juga menyediakan pembayaran secara tunai maupun non-tunai.

Tabel 1.1

Menu produk pada Café NW Kota Jambi

Makanan	Minuman
Spagheti Bolognese Rp 27.000	Espresso Rp 17.000
Chicken Teriyaki Rp 25.000	Americano Rp 20.000
Ayam Black Papper Rp 25.000	Café Latte Rp 23.000
Roti Canai Rp 14.000	Vanilla Latte Rp 25.000
Canai Telur Rp 16.000	Cappucino Rp 25.000
Kentang Goreng Rp 15.000	Mochacinno Rp 28.000
Canai Keju Rp 13.000	Kopi Soeju NW Rp 25.000
Canai Coklat Rp 13.000	NW Creamy Rp 30.0000

Café NW adalah salah satu kafe yang menyediakan produk berbagai pilihan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau untuk kalangan mahasiswa, anak kos dan pekerja. Beberapa roduk makanan yang ditawarkan juga menarik

menyajikan hidangan dan minuman yang ditawarkan juga banyak pilihannya. Menu makanan dan minuman yang paling bestseller pada Café NW yaitu Roti Canai dan Kopi Soeju NW. Café NW bukan hanya menawarkan rasa yang enak tetapi juga menyuguhkan penyajian makanan yang menarik agar terpenuhinya kepuasan konsumen.

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

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Produk dibatasi dengan makanan dan minuman agar sesuai dengan harapan konsumen.
2. Kualitas pelayanan, dibatasi dengan keandalan karyawan dalam menyajikan produk dan bertanggung jawab agar terpenuhinya harapan konsumen.
3. Kepuasan konsumen, dibatasi dengan perasaan puas, konsumen melakukan pembelian ulang produk, merekomendasikan kepada orang lain dan terpenuhinya harapan konsumen.
4. Kualitas produk dan kepuasan konsumen, dibatasi dengan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen agar konsumen mendapatkan perasaan yang puas.
5. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dibatasi dengan keandalan pelayan agar terpenuhinya harapan konsumen.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café* NW Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya dalam hal yang berkaitan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis :

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan oleh pihak *Café* NW Kota Jambi sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi beberapa teori dan konsep umum yang dideskripsikan yang mendukung penelitian yang dikutip dari jurnal atau buku dan pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, seperti : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model-model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* lalu datanya diolah menggunakan SPSS 26.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang didapat dari tahap-tahap analisis yang telah dibuat beserta saran atau masukan bagi *Café NW* untuk mendukung perkembangan Kualitas Produk dan juga Kualitas Pelayanan pada masa mendatang.