

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini berdampak pada gaya hidup dan pola makan masyarakat yang sering menghabiskan waktu di luar ruangan, seperti bersantap di restoran atau kafe. Saat ini konsumen dihadapkan pada banyak pilihan kafe untuk memenuhi kebutuhan *Food & Beverage*, dan dalam kondisi persaingan yang ketat, prioritas utama bisnis rumah makan adalah tingkat kepuasan konsumen, dengan tujuan agar konsumen tetap loyal daripada berpindah ke tempat lain kafe, yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung. Kualitas pelayanan serta kualitas makanan dan suasana kafe juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan peran penting bagi restoran, terutama dalam hal peningkatan kualitas makanan. Kotler dan Keller (2016:153), menyatakan Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Semakin konsumen merasa mendapatkan apa yang di inginkan akan menjadikan konsumen merasa lebih puas, hal itu pula yang menjadi alasan untuk konsumen akan melakukan pembelian produk atau kunjungan ulang.

Faktor yang sering dikaitkan dengan kepuasan konsumen adalah kualitas makanan. Kualitas makanan yang ditawarkan dapat menjadi penentu konsumen dalam memenuhi kebutuhan makan dan minum. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Stefanus (2014:644) kualitas

makanan merupakan karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Konsumen akan mempertimbangkan kualitas makanan untuk di konsumsi. Jika kualitas makanan tidak terjamin maka konsumen akan kecewa namun sebaliknya jika makanan dan minuman yang dijual dijamin kualitasnya maka konsumen akan merasa puas. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Worotikan dkk (2021) menunjukkan bahwa Kualitas Makanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan juga dianggap penting oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu cafe dapat memberikan rasa puas terhadap konsumen. Hasil penelitian Krisdianti dan Sunarti (2019) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen akan dapat dikendalikan jika kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat dikendalikan dan dipenuhi dengan baik oleh perusahaan. Apabila kualitas pelayanan yang baik konsumen mempunyai keinginan untuk berkunjung kembali. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh cafe terhadap konsumen dapat berpengaruh dalam hal kepuasan konsumen. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan Arianto (2019) dari hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Suasana café juga menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Suasana yang nyaman dapat membuat konsumen merasa senang dan puas untuk menghabiskan banyak waktu di sebuah cafe. Hasil penelitian Harianto dan Subagio (2013) menunjukkan bahwa

atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Suasana cafe berubah dari kondusif menjadi ramai, penuh dan sesak dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sehingga mereka akan beralih ke cafe lain dengan suasana yang lebih kondusif. Hal ini di dukung oleh penelitian Rinova (2018) suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Peneliti mencoba memahami dari permasalahan fenomena ini, mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu, seperti penelitian (Halimah & Winda 2022), yang mengungkapkan bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula dengan hasil penelitian (Thomas Stefanus 2012) kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dan penelitian (Dora Rinova & Fenny Meilani 2018). Hasil ini sejalan dengan penelitian Kristiana dan Edwar (2017) mengungkapkan bahwa suasana cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Pit-Stop?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Pit-Stop?
3. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Pit-Stop?
4. Manakah dari ketiga variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen di Cafe Pit-Stop?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Pit-Stop
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Pit-Stop
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Pit-Stop
4. Untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen café Pit-Stop

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan atau wawasan, berkaitan dengan teori Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

#### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat menambah pengetahuan atau wawasan serta menjadi refrensi pembaca, mahasiswa atau seluruh kalangan yang berkaitan dengan Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Suasana cafe dan kepuasan konsumen.

##### **1. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya bagi cafe Pit-Stop dalam mengutamakan Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, serta memperhatikan Suasana cafe agar memberikan rasa kepuasan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan.

**2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa mendatang.