

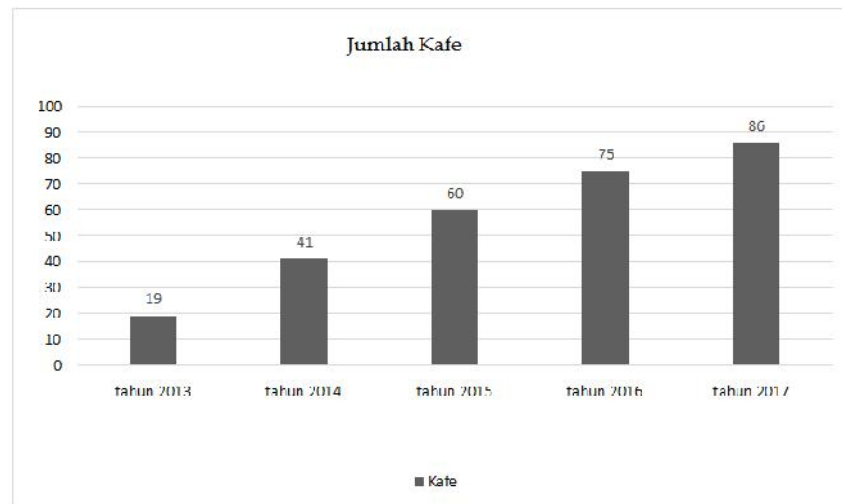
# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat sekarang kuliner merupakan bisnis yang paling diminati oleh masyarakat terutama kalangan remaja. Sebagian orang beranggapan bahwa bisnis kuliner mempunyai peluang yang sangat tinggi terutama di daerah perkotaan, dan salah satunya bisnis kuliner yang sangat digemari oleh kalangan milenial yaitu dibidang kafe. Kafe merupakan salah satu tempat yang banyak diminati oleh seseorang untuk berkumpul bersama teman dan keluarga, bertemu klien, menyelesaikan tugas dan pekerjaan atau hanya sekedar untuk bersantai. Berkumpul atau hanya sekedar nongkrong di kafe telah menjadi kebiasaan masyarakat, kebiasaan itu lahir dari perubahan gaya hidup masyarakat yang menginginkan sesuatu yang lebih praktis dalam pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman.

Bisnis kafe tidak hanya menawarkan makanan dan minuman tetapi juga menyediakan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen untuk mengunjungi kafe tersebut. Hal itulah yang mendorong para pelaku bisnis untuk merintis bisnis ritel dalam bidang kuliner berupa kafe dan resto. Hal itu bisa dibuktikan melalui perkembangan kafe di beberapa daerah perkotaan, salah satunya yaitu perkembangan kafe di Kota Surabaya:



**Gambar 1.1**

Jumlah kafe di Surabaya

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surabaya

([www.pressreader.com/jawa-pos/20180117/282660392830326](http://www.pressreader.com/jawa-pos/20180117/282660392830326))

Berdasarkan data dari berita online jawa pos bisa dilihat bahwa perkembangan kafe dari 2013 sampai 2017 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan banyaknya persaingan bisnis kuliner kafe semakin banyak pula persaingan pelaku bisnis didalamnya, yang dapat ditandai dengan maraknya usaha kafe - kafe baru yang bermunculan. Pelaku bisnis bersaing satu sama lain dengan tujuan untuk memperluas cakupan pasar dan mempertahankan eksistensinya. Persaingan yang sangat banyak menuntut para pengusaha kuliner kafe untuk dapat menentukan strategi yang tepat dalam berkompetisi, yaitu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen yang sangat bervariasi. Dengan itu pemilik kafe harus melakukan inovasi dan menemukan cara agar mendapatkan perhatian dan minat konsumen sehingga mengunjungi kafe tersebut.

Semakin berkembangnya ekspektasi konsumen mendorong pengusaha untuk lebih memfokuskan pada upaya mempertahankan konsumen yang datang ke kafe tersebut.

Upaya pengusaha untuk mewujudkan Loyalitas Konsumen bisa melalui beberapa faktor yang pertama yaitu suasana kafe. Menurut Gilbert dalam Dessyana, (2013) Suasana kafe merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran pada bisnis kafe, dimana *atmosphere* yang tercipta akan membuat konsumen merasa berbeda untuk setiap kafe yang didatangi. Dengan menciptakan *atmosphere* atau suasana yang menarik dapat mempengaruhi perasaan serta emosi konsumen untuk mengunjungi kafe sehingga dapat terjadi sebuah proses pembelian pada kafe. Banyak konsumen mengunjungi kafe karena mereka tertarik dan menyukai suasana yang ada di dalam kafe tersebut, karena yang mereka perhatikan tidak hanya jasa ataupun barang yang ditawarkan akan tetapi mereka juga memberikan perhatian terhadap lingkungan tempat mereka melakukan pembelian.

Menurut Sunyoto dalam Putri & Utomo, (2017) *Service quality* (Kualitas Pelayanan) yang diberikan kepada konsumen. *Service quality* merupakan hal utama yang sangat penting yang diberikan kepada konsumen, jika pelayanan diberikan secara baik dan sesuai keinginan konsumen maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan tentu saja akan memberikan kepuasan terhadap konsumennya sehingga akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. *Service quality* sangat berpengaruh dalam kemajuan sebuah usaha, dengan adanya *service quality* yang baik maka akan mendatangkan konsumen baru dan konsumen lama yang akan menjadi pelanggan. Kualitas Pelayanan adalah

seberapa baik tingkat layanan yang mampu diberikan dan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan konsumen. Dengan tingginya loyalitas yang diberikan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan di kafe dapat mempengaruhi kelangsungan bisnis kafe tersebut. Semakin banyak konsumen yang menikmati produk atau jasa yang ditawarkan di kafe maka semakin loyal konsumen untuk mengunjunginya kembali.

Menurut Griffin dalam Ariansyah et al., (2016) loyalitas konsumen dapat ditingkatkan dengan cara merancang sebuah strategi yang akan membuat konsumen merasa puas terhadap sebuah produk atau jasa yang ditawarkan yaitu dengan cara memberikan suasana (*atmosphere*) kafe yang nyaman bagi para konsumennya serta *service quality* (Kualitas Pelayanan) yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan para konsumennya, maka dari itu konsumen akan merasa senang, sehingga terciptalah kesan positif di mata konsumen, dan akan mempengaruhi Loyalitas Konsumen terhadap kafe. Karena memiliki konsumen yang loyal akan memberi manfaat bagi kelangsungan bisnis kafe tersebut. Loyalitas Konsumen merupakan sebuah komitmen konsumen terhadap suatu toko, merek atau pemasok berdasarkan sifat yang positif dalam melakukan pembelian jangka panjang, menurut Tjiptono dalam Santoso, (2019).

Dari pernyataan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kafe Senewen Time. Kafe Senewen Time merupakan salah satu kafe yang berdiri pada tahun 2019, yang terletak di Jl. Menanggal V No.78 Gayungan, Surabaya. Jam operasional kafe ini dimulai pukul 07.00 s/d 21.00 WIB. Kafe ini didesain secara minimalis dengan menyusun tema outdoor dan indoor serta nuansa asri yang

diberikan. Dengan pewarnaan interior kafe yang senada dan penempatan tanaman - tanaman hijau di setiap sudut ruangan kafe serta diiringi dengan alunan musik yang memperjelas kesan akan suasana dan nuansa yang dihadirkan. Suasana yang diberikan terdapat pula fasilitas wifi yang ditawarkan sehingga dapat menciptakan suasana kafe yang nyaman dan membuat konsumen yang berkunjung akan merasa betah serta melakukan pembelian kembali tanpa adanya rencana sebelumnya. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh kafe ini juga sangat terjangkau untuk semua kalangan. Selain itu, *service quality* yang diberikan oleh kafe ini sangat ramah dan baik sehingga konsumen merasa puas dan dapat memberikan suatu kesan tersendiri di benak konsumen untuk terus berkunjung di kafe. Kafe Senewen Time dapat menjadi salah satu pilihan tempat untuk dikunjungi. Dengan banyaknya pesaing kafe yang mulai bermunculan tentunya Kafe Senewen Time terus memperbaiki suasana kafe, meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan banyaknya jumlah konsumen yang akan berkunjung ke Kafe Senewen Time. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis termotivasi untuk meneliti dan mempelajari lebih dalam bagaimanakah “Pengaruh Suasana Kafe Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Di Kafe Senewen Time Gayungsari, Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh suasana kafe terhadap Loyalitas Konsumen pada kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya ?

2. Apakah ada pengaruh *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen pada kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya ?
3. Apakah suasana kafe dan *service quality* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Senewen Time Gayungsari Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap Loyalitas Konsumen di kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen di kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe dan *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen di kafe Senewen Time Gayungsari Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, masyarakat maupun pihak - pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, adapun manfaat dari penelitian antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini maka penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama dibangku perkuliahan serta menambah wawasan tentang pengaruh suasana kafe dan *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen.

## 2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan perpustakaan, dan sebagai bahan informasi bagi bahan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh suasana kafe dan *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen.

## 3. Bagi Pengusaha Kafe

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dimasa yang akan datang mengenai pengaruh suasana kafe dan *service quality* terhadap Loyalitas Konsumen.