

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis semakin bermunculan serta mengalami pertumbuhan sangat cepat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa, mulai dari bisnis menengah kebawah hingga menengah keatas. Sebagaimana Fenomena saat ini bisnis kuliner kedai atau cafe yang mulai bermunculan di masyarakat dari cafe dengan brand ternama maupun cafe lokal. Dulu kedai atau cafe berfungsi hanya untuk tempat bersantai di akhir pekan, tetapi saat ini cafe atau kedai menjadi tempat berkumpul bagi masyarakat. Hal ini disebabkan karena perilaku konsumen gaya hidup modern serta aktivitas di luar rumah seperti makan, minum, mendengarkan musik, ataupun berkumpul dengan komunitas. Dengan adanya perilaku konsumen tersebut menjadikan peluang bagi pelaku bisnis cafe atau kedai untuk semakin berinovatif, dan kompetitif.

Dalam persaingan bisnis melihat pentingnya kepuasan pelanggan adalah poin utama dalam pembelian ulang konsumen, serta kualitas jasa (*service quality*) yang merupakan faktor pertimbangan masyarakat sebelum menentukan pembelian suatu produk. Menurut Tjiptono dalam (Yafie, Suharyono, & Abdillah, 2016) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sasaran yang menjadi bagian dalam menciptakan suatu produk dalam menarik minat pelanggan datang kembali.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Zakaria, 2017) kualitas produk adalah kemampuan suatu benda untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan ini meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, kemudahan, dan atribut lain secara menyeluruh. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan merupakan bagian yang saling terikat. Apabila kualitas produk semakin tinggi, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh. Demikian dapat diartikan bahwa kualitas merupakan poin untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jika memberikan kualitas produk yang baik sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas produk tersebut dianggap berkualitas dan sesuai. Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria(2017) mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam (Panjaitan & Yuliati, 2016) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan kinerja perusahaan untuk mengadakan perbaikan mutu secara berkala terhadap proses, produk, dan service yang dihasilkan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting terhadap citra Kedai Gubog Kopi serta memberikan keuntungan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan yang diterima oleh pelanggan sesuai harapan dan bukan tidak mungkin untuk melakukan pembelian ulang. Maka, sangat penting untuk Kedai Gubog Kopi mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Penelitian yang dilakukan (Panjaitan & Yuliati, 2016) menyatakan bahwa dengan memahami apa yang diinginkan konsumen dari kualitas

pelayanan yang diberikan, maka diperoleh suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut.

Hal lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu Suasana. Suasana yang nyaman menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Levy dan Weitz dalam (Ilham, 2019) *Store Atmosphere* dapat tercipta dengan adanya desain lingkungan visual, cahaya, warna, music dan aroma yang mempengaruhi pelanggan. Dengan memberikansuasana yang nyaman beserta fasilitas lengkap membuat konsumen ingin berlama-lama dan secara tidak langsung merangsang konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Suasana bagian strategi yang saat ini dipergunakan sebagian usaha dalam menarik minat konsumen dalam berkunjung dengan penawaran suasana yang unik, menarik dan kekinian dengan memberikan spot foto yang merupakan kebutuhan konsumen saat ini. Dengan hal tersebut menjadi cara bagi pemilik usaha dalam meyakinkan konsumen mengenai kepuasan melalui suasana. Pernyataan diatas juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariyanti, 2020) memperoleh hasil bahwa peningkatan dan perubahan suasana yang menarik dan sesuai konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bakso Boedjangan Bintara.

Beberapa hasil penelitian terdahulu sebelumnya seperti yang dilakukan Diapinsa Gema Zakaria (2017) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian dilakukan Diapinsa Zakaria (2017), Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016), dan Rochmad Fadjar Darmanto dan Anik Ariyanti (2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan Rochmad Fadjar Darmanto dan Anik Ariyanti (2020) bahwa suasana (*atmosphere*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan manager Kedai Gubog Kopi memiliki beberapa permasalahan seperti terjadinya Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pesanan sehingga membuat pelanggan merasa kecewa dan sajian yang diterima tidak sesuai ekspektasi baik dalam ukuran maupun tampilan. Adapun tempat dalam kedai yang berdampingan dengan persawahan membuat pelanggan tidak nyaman karena banyaknya nyamuk. Maka dari itu kurangnya kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil yang diterima konsumen ketika berkunjung.

Dari uraian permasalahan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah diuraikan tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diprediksi dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik?
3. Apakah suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik?

4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di Kedai Gubog Kopi dengan memperbaiki kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana. Dengan adanya hal tersebut dapat memperkuat minat masyarakat terhadap kedai.
2. Bagi Peneliti
Suatu kesempatan bagi peneliti untuk memperluas wawasan dalam bidang pemasaran yang diperoleh selama diperkuliahan. Khususnya untuk persiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

3. Bagi Universitas

Sebagai sumber referensi untuk penelitian berikutnya terutama dalam bidang pemasaran serta dapat mengembangkan daya pikir mahasiswa.

4. Bagi Pihak Lain/ Masyarakat

Penelitian ini sebagai sumber referensi untuk menambah wawasan sekaligus bahan perbandingan dalam penelitian sejenis selanjutnya

