# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam baik di pasar domestik maupun pasar internasional atau global. Salah satu cara memenangkan persaingan adalah perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing lainnya yang akan membuat pelanggan menjadi lebih puas.

Dari waktu kewaktu bisnis dibidang makanan mempunyai kecenderungan terus meningkat, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Faktanya didasarkan pada kenyataan bahwa makananan merupakan kebutuhan pokok manusia. Bisnis makanan melingkupi berbagai ragam, sebagai contoh adalah bisnis restoran dan bisnis *popular catering* (*cafe*, *coffe shop*, toko roti/ *bakery* dan *steak house*) (Rachmawati, 2011).

Di kota Yogyakarta merupakan salah satu kota pelajar di Indonesia, yang mayoritas penduduk disibukkan dengan rutinitas belajar. Namun sewaktu-waktu kejenuhan dari rutinitas yang padat itu ditimbulkan kecenderungan melepas lelah dengan berbagai cara diantaranya berkumpul dengan teman ataupun hanya duduk disebuah tempat yang dianggap nyaman, misalnya saja di Kafe.

Perdagangan dalam Negeri Dinas Perindustrian Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Bapak Eko Witoyo (Jogja Antara News, 2015) pada tahun 2015 ada sekitar 83.000 unit usaha kecil menengah (UKM) di DIY dan 50% diantaranya bergerak dibidang kuliner. Banyaknya jumlah pelaku bisnis kuliner ditambah lagi potensi pertumbuhan bisnis kuliner dari tahun ke tahun, berdampak pada tingginya tingkat persaingan di DIY. Kondisi demikian menuntut para pelaku bisnis kuliner harus mengelola usahanya dengan baik agar tetap kompetitif (Husein, 2016).

Kafe sendiri memiliki pengertian sebagai suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan maupun minuman, Kafe yang berkembang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman yang diminati pelanggan namun juga menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai bersama keluarga, teman, kerabat dan relasi bisnis. Kualitas layanan juga dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Pihak Kafe harus memiliki prosedur yang baik mulai dari proses pemesanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan dan penyajian (Suryaningtyas, Harahab, & Riniwati, 2013).

Kafe Warunk Nostalgila adalah salah satu Kafe di Yogyakarta yang menyajikan berbagai fasilitas untuk menarik hati para pelanggan. Seperti halnya Kafe maupun Restoran pada umumnya. Kafe Warunk Nostalgila memiliki menu spesial yang diminati para pelanggan baik makanan maupun minuman. Kafe Warunk Nostalgila memberikan harga yang terjangkau sehingga dapat diminati para pelanggan khususnya untuk anak muda masa kini. Pihak Kafe Warunk Nostalgila belum pernah melakukan survey tentang kualitas pelayanan mereka. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak dengan pelayanan yang terdapat di Kafe Warunk Nostalgila. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Kafe Warunk Nostalgila tersebut, diperoleh keterangan bahwa Kafe Warunk Nostalgila perlu melakukan perbaikan untuk kualitas pelayanan, hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap Kafe Warunk Nostalgila. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas tergantung pada pelayanan yang diberikan, sehingga perlu diketahui sejauh mana Kafe

Warunk Nostalgila tersebut dapat memenuhi ekspektasi atau standar dari pelanggan atau konsumen.

Kepuasan pelanggan pada Kafe Warunk Nostalgila akan dapat terwujud jika presepsi terhadap performansi melebihi ekspektasi terhadap kepuasan pelanggan. Setiap Kafe sudah seharusnya memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Maka dari itu, analisis diperlukan antara kepentingan (*importance*) pelanggan dengan kepuasan terhadap performansi (presepsi). Pada penelitian ini digunakan metode *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di mana konsumen diminta untuk menilai lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui pengaruh ekspektasi dan performansi pelanggan pada Kafe Warunk Nostalgila di Yogyakarta. Dari hasil yang nantinya akan didapatkan dari pelanggan Kafe, maka akan didapatkan nilai kesenjangan atau yang biasa disebut *gap* dari hasil perhitungan menggunakan metode *SERVQUAL*. Kemudian dilakukan pembuatan diagram *Importance Performance Analysis* sebagai gambaran hubungan tingkat kepentingan dari suatu kriteria penilaian dengan tingkat performansi melalui 4 kuadran yang kemudian akan dilakukan perhitungan dan pembahasan

Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara menilai *gap* atau perbedaan antara persepsi manajemen dalam memberikan pelayanan dengan harapan dari konsumen menurut penilaian dari konsumen tersebut. Jika harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan kinerja manajemen maka pelayanan pada Kafe tersebut belum memuaskan. Perhitungan menggunakan *servqual* sangat efektif karena dapat diketahui perbedaan penilaian harapan dan presepsi konsumen setiap atribut atau dimensi dan didukung dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai metode integrasi dari *servqual* dalam menentukan atribut yang termasuk dalam dimensi menjadi fokus dalam perbaikan selanjutnya. Metode *SERVQUAL* sangat cocok dengan permasalahan yang ada karena dalam berbagai riset menunjukkan bahwa metode *servqual valid*/benar untuk berbagai konteks pelayanan.

Tugas Akhir ini bertujan untuk mendapatkan deskripsi dan presepsi kepuasan pelanggan yang ada di Kafe serta mengevaluasi dan memperbaiki kinerja atribut-atribut

terhadap pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan kualitas dalam segi pelayanan yang diberikan oleh Kafe Warunk Nostalgila

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Warunk Nostalgila?
2. Atribut/faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan Kafe Warunk Nostalgila untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Tempat pada penelitian ini adalah Kafe Warunk Nostalgila yang berada di Jl. Tunjung Baru No 14, Yogyakarta.
2. Penentuan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*.
3. Responden merupakan pelanggan atau konsumen yang berada di Kafe Warunk Nostalgila sebanyak 120 responden.
4. Pengambilan data menggunakan kuisioner.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Warunk Nostalgila.
2. Mengetahui atribut/faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan analisis menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini digunakan sebagai implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan perkuliahan. Selain itu juga dapat memotivasi penulis untuk dapat selalu bekerja dengan hati, karena dari sini akan didapatkan banyak pelajaran berharga bagi penulis sendiri.
2. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini dapat membantu melalui masukan-masukan yang didapatkan dari hasil penelitian ini. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dimana dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkatkan dan diharpakan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada konsumen dan pemilik perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan dibuat untuk membantu memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa penelitian ini diangkat, selain itu juga permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagian alir yang telah dibuat.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

**BAB V PEMBAHASAN**

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinan penelitian ini dapat dilanjutkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**