

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, para pelaku usaha saling memaksimalkan pelayanan untuk menarik perhatian konsumen serta melakukan berbagai inovasi produk berdasarkan perkembangan zaman. Hal ini dilakukan guna untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Indrasari (2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci konsumen dalam melakukan pembelian secara terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. sehingga nantinya dapat menjadi salah satu sarana peningkatan volume penjualan suatu perusahaan. Kepuasan konsumen bergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri.

Pencapaian kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik serta menjamin kualitas produk yang akan disuguhkan kepada konsumen. Tjiptono (2011) dalam Indrasari (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ini merupakan bentuk upaya pemenuhan kebutuhan oleh pelaku usaha yang meliputi keinginan pelanggan dan ketepatan cara penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Razak (2019) juga menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan konsep pemasaran yang selama ini banyak dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kualitas produk menjadi faktor keunggulan daya saing perusahaan.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan dua indikator pemicu bagi bisnis untuk memperoleh kepuasan dari konsumen. Berdasarkan laporan KPPU (Komisi Pengendalian Persaingan Usaha Tahun 2021) yang disampaikan pada tahun 2022, pemeringkatan Indeks Persaingan Usaha (IPU) berada pada skala 1-7. Indonesia berada di angka 4,81 dan telah mendekati target nasional yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah tahun 2024 (Putri, 2023).

Laporan diatas telah menggambarkan bagaimana kuatnya persaingan bisnis atau usaha di Indonesia dari tahun ketahun yang semakin tinggi. Oleh karena itu, melalui peningkatan kualitas pelayanan dan produk maka diharapkan bisnis yang saat ini dijalankan mampu bertahan. Junaedi dkk (2022) menjelaskan bahwa pemasaran merupakan salah satu kegiatan terpenting yang dapat menjadi jembatan antara para pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini dikarena pemasaran merupakan salah satu kegiatan usaha yang bersentuhan langsung dengan konsumen. Dengan strategi pemasaran, dimungkinkan untuk menjangkau pihak eksternal dengan memahami kebutuhan eksternal produk.

Pentingnya untuk menjamin kepuasan konsumen tersebut dibuktikan dengan banyaknya penelitian terdahulu yang menganggap bahwa kepuasan konsumen adalah penentu masa depan usaha. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Khoiria & US (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Yulianti & Umbara

(2020) juga menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan sangat berdampak pada kepuasan konsumen serta tingkat kepuasan konsumen sangat mempengaruhi loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka sangat penting untuk bisa menjadikan kualitas pelayanan sebagai indikator utama untuk para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.

Salah satu trend bisnis yang saat ini sedang banyak diminati oleh para pelaku usaha adalah bisnis cafe. Pada tahun 2023, bisnis kafe menjadi salah satu jenis bisnis yang terus berkembang dan dapat diandalkan. Faktanya, banyak Cafe lokal sudah banyak bermunculan di setiap wilayah Indonesia, terutama di kota-kota besar. Terbukti tren bisnis Cafe sangat baik di tahun 2022 dan bisnis ini juga dinilai menjadi bisnis yang paling disukai para pengusaha-pengusaha muda di tahun 2023 (Priyono, 2022).

Salah satu cafe yang saat ini sedang menikmati puncak kejayaan adalah cafe exodia Sumenep. Cafe ini tergolong sebagai cafe yang baru saja berdiri, namun jika dilihat dari ramainya pengunjung setiap harinya menjadikan Cafe Exodi sebagai salah satu bisnis yang perlu diperhitungkan oleh para pelaku usaha yang sejenis.

Cafe Exodia berlokasi di Jalan Trunojoyo nomor 274, Desa Gedungan, Kecamatan Batuan, Kabupaten Sumenep. Pengunjung dapat menikmati keindahan Cafe ini setiap hari mulai pukul 16.00 hingga 22.00. Cafe Exodia juga menawarkan menu minuman dan makanan yang sangat

beragam. (Khozaimah, 2023). Berikut menu makanan dan minuman yang disediakan Cafe Exodia :

**Tabel 1.1**  
**Menu Cafe Exodia**

<b>COFFEE</b>		
EXSPRESSO BASED STRONG COFFEE (DOUBLE SHOT) +5000		
Menu	Hot	Ice
Espresso	8.000	-
Americano	10.000	11.000
Vanilla Americano	11.000	12.000
Butterscotch Americano	11.000	11.000
Hazelnut Americano	11.000	11.000
Caramel Americano	11.000	11.000
Roasted Almond Americano	11.000	11.000
Kopi Susu	-	13.000
Kopi Susu Gula Aren	-	15.000
Mochacinho	-	15.000
Capuccino	15.000	15.000
Hazelnut Latte	-	15.000
Caramel Latte	-	15.000
Vanilla Latte	-	15.000
Butterscotch Latte	-	15.000
Matcha Latte	-	15.000
Roasted Almond Latte	-	15.000
Avocado Latte	-	15.000
Tiramisu Latte	-	15.000
<b>NON- ESPRESSO BASED</b>		
Menu	Hot	Ice

Kopi Susu Tubruk	13.000	-
Vietnam Drip	13.000	14.000
<b>NON COFFEE</b>		
<b>TEA</b>		
<b>Menu</b>	<b>Hot</b>	<b>Ice</b>
Original Tea	8.000	9.000
Lemon Tea	10.000	11.000
Thai Tea	-	13.000
Green Tea	13.000	14.000
<b>SODA BASED</b>		
<b>Menu</b>	<b>Hot</b>	<b>Ice</b>
Strawberry Mojito	-	15.000
Leci Mojito	-	15.000
Lemon Mojito	-	15.000
Mango Mojito	-	15.000
<b>OTHER DRINK</b>		
<b>Menu</b>	<b>Hot</b>	<b>Ice</b>
Taro	-	14.000
Red Velvet	-	14.000
Chocolate	14.000	15.000
Choco Milo	14.000	15.000
Air Mineral	4.000	5.000
<b>SNACK</b>		
<b>Menu</b>	<b>Harga</b>	
Cireng	10.000	
Sosis Bakar	10.000	
Onion Ring	12.000	
Jamur Enoki	12.000	
Kentang Goreng	12.000	
Tahu Bakso	12.000	

Mix Platter	13.000
Siomay Bandung	13.000
Pempek Palembang	15.000
<b>TOAST</b>	
<b>Menu</b>	<b>Harga</b>
Toast Choco Crunchy	12.000
Toast Sweet Cheese	12.000
Toast Strawberry	12.000
Toast Choco Cheese	14.000
<b>FOOD</b>	
<b>Menu</b>	<b>Harga</b>
Kulit Goreng Sambal Merah	13.000
Nasi Ayam Gombel	15.000
Ayam Krispi Sambal Merah	17.000
Nasi Paru Balado	18.000
Nasi Ayam Kremes Sambal Ijo	18.000
<b>MIE</b>	
<b>Menu</b>	<b>Harga</b>
Mie Setan (lv. 1-5)	12.000
Mie iblis(lv. 1-5)	12.000

Sumber : Cafe Exodia

Disamping banyaknya konsumen yang berkunjung ke Cafe Exodia ternyata setelah dilakukan observasi ditemukan beberapa permasalahan tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk di Cafe Exodia ini. Kualitas pelayanan dalam membuat produk dianggap kurang cepat. Karena kurangnya karyawan.

Kualitas produk di Cafe Exodia ini juga dinilai masih kurang menarik dan sangat umum. Cafe Exodia dinilai kurang melakukan inovasi produk

sehingga produk yang disediakan membuat konsumen bosan. Hal ini tentu harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan jika ingin bertahan dalam persaingan. Di tambah lagi banyak produk minuman dan makanan dari dalam maupun luar negeri yang sudah beredar di pasaran sehingga dibutuhkan inovasi baru untuk memenangkan persaingan pasar.

Kurangnya kualitas pelayanan dan kualitas produk di Cafe Exodia ini menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan wawasan baru terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam mencapai kepuasan konsumen berdasarkan perspektif ilmu Manajemen.

### **b. Kontribusi Praktis**

Bagi peneliti, hasil penelitian ini menjadi salah satu wawasan tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Bagi owner Cafe Exodia, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melayani dan memberikan produk terbaik kepada konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi terbaru tentang kepuasan konsumen.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Cafe Exodia Kabupaten Sumenep saja. Dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ini, peneliti akan mengumpulkan informasi menggunakan koesioner.